

Date du document : 22/02/2024

RAPPORT

CD-24b22-CWaPE-0090

L'ÉVALUATION POUR L'ANNEE 2022 DU COUT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC IMPOSEES AUX GESTIONNAIRES DE RESEAU DE DISTRIBUTION

Rendu en application de l'article 43, §2, 5°, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 36, §1, 5°, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Table des matières

1.	EXECUTIVE SUMMARY	3
2.	RESERVE D'ORDRE GENERAL.....	4
3.	INTRODUCTION	4
4.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD	5
4.1.	<i>Les compteurs à budget électricité et gaz</i>	5
4.1.1.	Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget	6
4.1.2.	Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)	7
4.1.3.	Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »	11
4.1.4.	Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz).....	14
4.1.5.	Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB	19
4.1.6.	Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget ».....	21
4.2.	<i>La gestion de la clientèle propre.....</i>	24
4.2.1.	Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD	24
4.2.2.	Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD	28
4.2.3.	Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie.....	35
4.2.4.	Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD.....	36
4.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social.....</i>	39
5.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD.....	40
5.1.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques</i>	40
5.2.	<i>Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat</i>	42
5.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »</i>	43
6.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES	44
6.1.	<i>Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents.....</i>	44
6.2.	<i>Les coûts relatifs au guichet unique</i>	44
6.3.	<i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables</i>	46
7.	LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	47
7.1.	<i>Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit</i>	47
8.	LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC.....	48
9.	RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD	50
9.1.	<i>Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP</i>	50
9.2.	<i>Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2021 et 2022</i>	51
9.3.	<i>Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type.....</i>	52
9.4.	<i>Répartition du coût des OSP</i>	53
9.5.	<i>Evolution du coût des OSP depuis 2008.....</i>	54
10.	CONCLUSION	55

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2022 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **décroissent fortement (- 65 %)** par rapport à l'année 2021 passant de 62,2 Millions € en 2021 à **21,7 Millions €** en 2022 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent très légèrement, soit de 1,2 %** passant de 48,1 Millions € en 2020 à **48,6 Millions €** en 2022. Cependant il convient de garder à l'esprit que les variations des coûts observées en 2022 par rapport à 2021 peuvent être plus ou moins fortement liées à la hausse des prix de l'énergie et des mesures prises dans ce cadre.

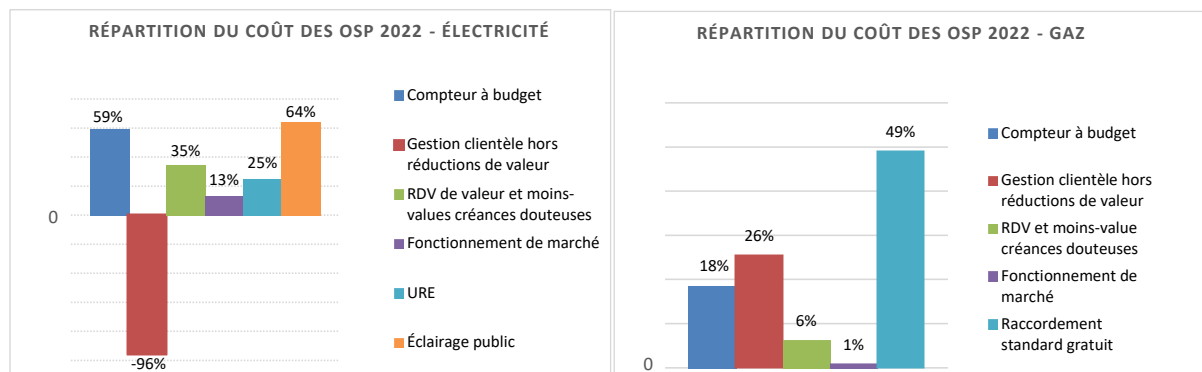
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le second coût le plus important pour le GRD en 2022 avec **12,9 Millions €, soit 59,2% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **8,9 Millions €, soit 18,4% du coût total des OSP gaz** et **la troisième OSP en importance pour cette énergie**.

Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent un coût de **- 13,3 Millions € en électricité, soit -61% du coût total des OSP électricité**. En gaz, les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses) représentent **15,4 Millions €, soit 31,7% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **13,9 Millions €, soit 63,9% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **23,8 Millions €, soit 49% du coût total des OSP gaz**.

Quant aux coûts relatifs aux obligations de service public de « fonctionnement de marché » et plus particulièrement la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC), ils s'élèvent à **2,84 Millions €** en électricité, soit 13% du coût total des OSP électricité et **0,4 Million €** en gaz, soit 0,9% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service public dites « URE » comprenant notamment l'octroi de primes par le GRD, la gestion du guichet unique ainsi que le traitement et versement des primes QualiWatt atteignent **5,5 Millions €** en électricité, soit 25,3% du coût total des OSP électricité.



En électricité, pour un client-type Dc (3.500 kWh), le coût total annuel des OSP prises en considération dans ce rapport, s'élève en 2022 à **11€ TVAC soit 0,6% de sa facture annuelle (1.861€)¹**.

De même, en gaz, pour un client-type D3a (17.000 kWh), le coût annuel s'élève à **63 € TVAC soit 2,0% de sa facture annuelle (3.093€)²**.

¹ Facture moyenne annuelle en 2022 TVAC de 6 %

² Facture moyenne annuelle en 2022 TVAC de 6 %

2. RESERVE D'ORDRE GENERAL

A travers le présent rapport, la CWaPE ne se prononce pas sur le caractère raisonnable des coûts relatifs aux obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution et sur la possibilité pour les GRD de les répercuter intégralement dans les tarifs de distribution. Cette question fait en effet l'objet d'une analyse spécifique par la CWaPE dans le cadre du contrôle des rapports tarifaires *ex post*, à l'issue duquel une décision est rendue pour chaque GRD.

3. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43, §2, 5°, du décret Electricité³ et à l'article 36, §2, 5°, du décret Gaz⁴, la CWaPE a établi, au terme d'un processus de concertation avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution, un formulaire de déclaration des coûts imputables aux obligations de service public – ci-après OSP – imposées aux GRD.

Ce formulaire est affiné d'année en année, d'une part, de manière à tenir compte des remarques formulées ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse les évolutions observées des OSP à charge des GRD.

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts concernés sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2022 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. L'année 2022 est cependant marquée par les effets des mesures spécifiques prises dans le cadre de la crise des prix de l'énergie et de leur impact important sur les OSP mais aussi par le déploiement des compteurs communicants, ainsi que par les conséquences de l'entrée en vigueur du MIG6. La CWaPE attire également l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la mise en place progressive, par les GRD, de clés spécifiques d'imputation des coûts de ces OSP, et par conséquent, qu'une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers des clés d'imputation évoquées ci-avant.

Les obligations de service public à charge des GRD, telles que décrites dans les décrets susmentionnés ainsi que dans les AGW OSP Electricité⁵ et Gaz⁶ du 30 mars 2006, sont assez larges et concernent différents éléments qui seront successivement abordés. Ainsi, les OSP à charge des GRD seront classées en différentes catégories qui sont les suivantes :

- les OSP à caractère social et notamment le placement et le rechargement des compteurs à budget électricité et gaz, l'alimentation des clients protégés et sous fournisseur X ;
- les OSP visant à améliorer le fonctionnement du marché et notamment celles relatives aux déménagements problématiques et aux fins de contrat ;
- les OSP visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et aux recours aux énergies renouvelables ;
- les OSP en matière de protection de l'environnement (raccordement standard gratuit en gaz) ;
- l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

Certaines différences mineures avec d'autres rapports transmis à la CWaPE (statistiques sociales annuelles, rapport relatif à l'éclairage public etc.) peuvent être observées notamment en raison d'une mise à jour des données lors de l'élaboration de ce rapport ou encore en raison de définitions d'intitulés. La CWaPE s'assure néanmoins que ces quelques différences soient justifiées.

³ Décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

⁴ Décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

⁵ Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.

⁶ Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD

La première catégorie d'OSP, qui sera abordée dans ce rapport, concerne les OSP à caractère social à charge des GRD. Ces OSP visent l'activité compteur à prépaiement dans son ensemble (achat, placement et rechargement) mais aussi la gestion de la clientèle propre des GRD en ce compris la fourniture que les clients soient protégés ou alimentés temporairement par leur GRD au titre de fournisseur X. Il est à noter que le rapport visant les coûts relatifs à l'année 2022, c'est par conséquent la législation en vigueur à cette période qui sera prise en considération même si, depuis lors, la législation a pu s'écarter sensiblement des principes évoqués dans ce rapport (notamment en raison de l'entrée en vigueur des décrets « juges de paix » en janvier 2023).

4.1. Les compteurs à budget électricité et gaz

L'obligation de service public relative au placement ou à l'activation de compteurs à prépaiement est clairement définie dans la législation.

En électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 de l'AGW OSP Electricité dispose :

- au §1^{er} que «le gestionnaire de réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les quarante jours de la demande. Le gestionnaire de réseau notifie au fournisseur le relevé du compteur effectué lors du placement du compteur à budget, s'il échet.» ;
- au §2 que «le coût du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau qui en est le propriétaire» ;

Pour le gaz, les articles 17, §§ 1 à 2 reprennent les mêmes dispositions que pour l'électricité.

L'obligation de service public imposée aux GRD de placer des compteurs à budget ou à prépaiement implique :

- de disposer de compteurs en suffisance,
- de placer les compteurs chez les clients concernés,
- de mettre en place et de gérer un système permettant leur utilisation effective et par conséquent le rechargement des cartes.

Les coûts des compteurs à budget ou à prépaiement peuvent ainsi être classifiés en différentes catégories :

- les coûts liés à l'achat des compteurs à budget (section 4.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 4.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 4.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 4.1.5).

4.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget

Les coûts d'acquisition des compteurs à budget visent tant les coûts directs (coût des matières et du petit matériel) que les autres coûts directement ou indirectement liés à l'acquisition de ces compteurs à budget. Par autres coûts liés à l'achat de compteurs à budget, il faut entendre les coûts du service achat, les coûts de logistique ou de stockage, le coût des matières achetées mais non investies et les frais généraux le cas échéant imputés à cette activité. A contrario les coûts relatifs aux compteurs communicants, placés notamment à des fins de prépaiement, ne sont pas considérés comme faisant partie des coûts des OSP étant donné que le même compteur est placé chez tous les utilisateurs de réseau et qu'en cas de prépaiement une fonction spécifique du compteur (« prépaiement ») est activée.

Les coûts des matières

Même si les compteurs communicants avec activation de la fonction à prépaiement sont amenés à remplacer les compteurs à budget, il apparaît qu'en 2022, les GRD ont acheté un certain nombre de compteurs à budget et autres matériaux qu'ils stockent jusqu'au moment du placement sur le réseau. D'un point de vue comptable, le coût du compteur à budget et du matériel accessoire est investi lors du placement.

Coût des matières achetées mais non investies / non placées sur le réseau (en stock)

Le coût des matières en stock n'est pas investi et n'est dès lors pas inclus dans la base d'actif régulé (ou « RAB ») du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Ce montant est dès lors rapporté à titre d'information.

Les coûts de logistique et de stockage

Le coût d'achat des compteurs à budget inclut également les coûts des services « logistique et magasin » qui visent à garantir un approvisionnement continu des utilisateurs, un taux de disponibilité élevé tout en tentant d'optimiser les coûts de stockage et d'entreposage et de parvenir à une rotation élevée du matériel.

Les coûts du service achat

L'achat des compteurs à budget passe par le lancement d'un marché public. L'organisation de marchés publics entraîne des coûts notamment pour la préparation du cahier spécial des charges, l'attribution du marché ou encore la rédaction des contrats. Seul le Réseau d'Energies de Wavre a imputé de tels coûts en 2022.

Les coûts indirects ou frais généraux imputés à l'achat des compteurs à budget

L'ensemble des GRD, à l'exception d'ORES et de l'AIESH, comptabilise des frais généraux indirects liés à l'achat des compteurs à budget. Ces frais généraux permettent de couvrir les frais liés aux bâtiments dont l'amortissement, les frais de stockage mais aussi les frais d'encadrement, les frais administratifs ou informatiques, etc.

Le Réseau des Energies de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que l'AIEG et RESA majorent les coûts directs d'un pourcentage forfaitaire. Il est à noter que le taux de frais généraux appliqué varie sensiblement entre les différents GRD.

Précisons que les frais généraux sont imputés aux coûts d'achat des compteurs à budget au moment du placement du compteur à budget chez le client (sortie de stock) et non lors de l'achat du compteur.

Récapitulatif des coûts liés à l'achat des compteurs à budget

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des coûts imputés par chaque GRD à l'activité d'achat des CàB pour l'année 2022 comparativement aux années 2021 et 2020 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2022	Total 2021	Total 2020
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 8.767	€ 4.721	€ 0	€ 0	€ 0	€ 3.507	€ 16.994	€ 17.966	€ 24.041
AIESH	€ 22.060	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 22.060	€ 53.322	€ 21.103
RESA ELEC	€ 118.228	€ 15.953	€ 303.889	€ 0	€ 0	€ 132.774	€ 570.844	€ 752.339	€ 1.280.420
REW	€ 3.959	€ 7.451	€ 0	€ 0	€ 9.900	€ 4.244	€ 25.553	€ 7.540	€ 7.667
ORES ELEC	€ 78.149	€ 4.767	€ 1.746.351	€ 4.748	€ 0	€ 0	€ 1.834.015	€ 2.223.666	€ 2.932.411
TOTAL	€ 231.163	€ 32.892	€ 2.050.240	€ 4.748	€ 9.900	€ 140.525	€ 2.469.466	€ 3.054.833	€ 4.265.641
RESA GAZ	€ 423.602	€ 11.964	€ 622.345	€ 0	€ 0	€ 246.945	€ 1.304.856	€ 1.119.392	€ 895.269
ORES GAZ	€ 133.755	€ 8.160	€ 484.050	€ 8.126	€ 0	€ 0	€ 634.090	€ 1.226.514	€ 919.712
TOTAL	€ 557.357	€ 20.124	€ 1.106.395	€ 8.126	€ 0	€ 246.945	€ 1.938.946	€ 2.345.906	€ 1.814.981

En électricité, les coûts d'achat des CàB, notamment chez ORES et RESA, s'inscrivent fortement à la baisse (respectivement - 17,5% et - 24,1%) en raison d'un nombre de placement de CàB en nette diminution puisque les GRD placent majoritairement des compteurs communicants avec activation de la fonction de prépaiement en lieu et place des CàB.

Pour l'AIEG, l'AIESH et le Réseau des énergies de Wavre, ces coûts restent très limités.

En gaz, la situation est différente puisqu'il est constaté une baisse des coûts d'achat de CàB chez ORES (-48,3%) liée à la sensible diminution du nombre de placements effectifs de CàB alors que chez RESA les coûts progressent (+ 16,6%) suite à une forte hausse du nombre de placements effectifs de CàB mais aussi à la reconstitution du stock.

La majorité des GRD porte les coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 0). Ces coûts sont, dès lors, inclus dans la « RAB » du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Le coût des matières en stock n'est quant à lui pas investi ni pris en charge et est donc rapporté à titre d'information.

4.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)

À la suite de la réception d'une demande de placement introduite par le fournisseur (pour la toute grande majorité des cas) ou par le client lui-même (cas extrêmement rare), le GRD met en route une procédure de placement qui, selon les cas, aboutira :

- au placement effectif du compteur à budget ou d'un compteur communicant avec activation de la fonction de prépaiement,
- à l'abandon de la procédure pour cause de déménagement du client ou de changement de fournisseur,
- à l'annulation de la procédure pour cause de remboursement intégral de la dette,
- à la coupure de l'alimentation pour refus de placement (du moins jusqu'à l'entrée en vigueur du décret « juge de paix »).

Conformément à la législation, le GRD est dans l'obligation d'envoyer des courriers, de procéder à une ou plusieurs visites en vue du placement et de respecter des délais minima avant d'entreprendre certaines actions.

Ainsi, dans le cadre de la mise en œuvre de la procédure de placement des compteurs à budget ou à prépaiement, les GRD sont amenés à réaliser un certain nombre de tâches techniques et administratives parmi lesquelles :

- la planification des premières et secondes visites,
- la préparation des fiches de travail pour le personnel technique,
- la réalisation des visites par les équipes techniques,
- le suivi administratif de la demande, en ce compris l'envoi des courriers au client et au fournisseur concerné,

- la création de la carte du compteur à budget dans Talexus,
- le suivi de la qualité des prestations des différentes équipes,
- ...

Les différentes tâches sont effectuées soit par de la main-d'œuvre interne de chaque GRD soit par des sous-traitants notamment pour la réalisation de prestations à caractère technique liées au placement des compteurs à budget.

Les statistiques relatives au volume des demandes de placement

Les chiffres repris ci-après visent à donner un aperçu de l'activité du marché quant aux demandes de placement des compteurs à budget. Il apparaît toutefois que le taux de réussite de placement des compteurs à budget reste relativement faible, tant en électricité qu'en gaz, principalement en raison de l'abandon ou de l'annulation plus ou moins rapide d'un nombre très important de demandes de placement.

De même, lorsque la procédure arrive à son terme, les refus de placement de compteurs à budget représentent une grande part des situations rencontrées par les GRD. Au total, pour l'année 2022, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CâB									
	Demandes introduites en 2022 (1)	Demandes traitées en 2022 (2)	Placements ou activations (3)	Demandes annulées (4)	Demandes abandonnées (5)	Refus de placement (6)	Taux d'annulation	Taux de placement	Taux de refus
AIEG	868	1.338	62	774	0	502	57,85%	4,63%	37,52%
AIESH	843	376	26	256	72	22	87,23%	6,91%	5,85%
RESA ELEC	18.502	ND	4.708	9.365	3.720	ND	ND	ND	ND
REW	0	ND	0	0	0	ND	ND	ND	ND
ORES ELEC	48.469	44.080	383	24.729	4.248	14.720	65,74%	0,87%	33,39%
TOTAL	68.682	45.794	5.179	35.124	8.040	15.244	94,26%	11,31%	33,29%
RESA GAZ	12.578	ND	3.005	6.399	3.019	ND	ND	ND	ND
ORES GAZ	22.424	22.454	179	10.668	2.059	9.548	56,68%	0,80%	42,52%
TOTAL	35.002	22.454	3.184	17.067	5.078	9.548	98,62%	14,18%	42,52%

- (1) Demande introduite : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget ou à prépaiement introduite par un fournisseur à la suite du défaut de paiement de son client ;
- (2) Demande traitée : le nombre de demandes traitées en 2022 diffère du nombre de demandes introduites au cours de la même année suite, d'une part, au retard accumulé par certains GRD dans le traitement des demandes (backlog) et, d'autre part, au délai important entre la réception d'une demande et le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation.
- (3) Placement du compteur à budget : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui a abouti au placement effectif d'un compteur au point de fourniture concerné ;
Activation du compteur à budget : concerne, dès lors que le point de fourniture est déjà équipé d'un compteur à budget, l'activation de la fonction à prépaiement au moyen du passage d'une carte dans le compteur ;
- (4) Demande annulée : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, principalement par suite de l'apurement total ou partiel de la dette du client dans les délais impartis, est annulée par le fournisseur concerné ;
- (5) Demande abandonnée : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, par suite d'un mouvement sur le point (Switch, déménagement, ...), n'a plus lieu d'être et est donc abandonnée ;
- (6) Refus de placement : soit le client n'est pas présent ou n'ouvre pas sa porte lors de la visite du GRD (refus implicite), soit le client exprime son refus à l'agent du GRD (refus explicite).
- (7) Coupure de l'alimentation : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget pour laquelle le client a exprimé un refus explicite ou implicite et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz.

Comparativement aux années 2021, 2020 et 2019, les données collectées de 2022 sont les suivantes :

	Placement CaB				Activation CaB déjà placés				Coupages de l'alimentation				
	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	2019	2020	2021	2022	
AIEG	88	88	48	55	15	78	25	7	174	82	44	21	
AIESH	90	81	432	4	74	67	27	22	108	83	43	22	
RESA ELEC	2.605	1.636	2.608	3.334	1.791	1.242	457	1.374	893	616	215	484	
REW	40	40	40	0	NC	NC	NC	NC	138	138	138	0	
ORES ELEC	6.294	4.131	3.065	373	6.022	4.023	1.587	10	2.784	1.389	695	1.365	
TOTAL	9.117	5.976	6.193	3.766	7.902	5.410	2.096	1.413	4.097	2.308	1.135	1.892	
RESA GAZ													
RESA GAZ	2.303	1.167	874	2.501	935	564	298	504	49	31	21	124	
ORES GAZ	3.189	2.201	2.947	179	1.668	1.248	1.192	0	2.405	1.456	1.071	976	
TOTAL	5.492	3.368	3.821	2.680	2.603	1.812	1.490	504	2.454	1.487	1.092	1.100	

En fonction du résultat obtenu au terme de la procédure (placement/activation ou interruption de la fourniture), un montant peut, le cas échéant, être facturé au client conformément à ce qui est prévu dans l'AGW OSP électricité/gaz.

Ainsi l'article 34, §2, en électricité et l'article 36, §2, en gaz de l'AGW OSP disposent que pour les demandes de placement introduites à partir du 1^{er} avril 2019, le placement ou l'activation est gratuit notamment pour les clients en défaut de paiement.

De même, l'article 31, §4, en électricité et l'article 34, §4, en gaz de l'AGW OSP précisent que « si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget [...], sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire de réseau, sur requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client ». Les suspensions et rétablissements de la fourniture sont donc facturés dans le respect des tarifs approuvés par l'autorité compétente, à savoir, la CWaPE depuis 2015.

Ainsi, au total pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021, 2020 et 2019, les montants suivants ont été facturés aux clients dans le cadre de la procédure de placement d'un compteur à budget :

Montants facturés pour placement/coupages/activations							
	2022				2021	2020	2019
	Placements	Activations	Coupages	Total			
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.405
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	-€ 287.966	€ 0	€ 0	-€ 287.966	€ 83	€ 405	€ 54.810
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 82	€ 264
ORES ELEC	-€ 1.800	€ 0	€ 880.095	€ 878.295	€ 484.701	€ 968.178	€ 1.901.497
TOTAL	-€ 289.766	€ 0	€ 880.095	€ 590.329	€ 484.784	€ 968.665	€ 1.957.975
RESA GAZ							
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 67.647
ORES GAZ	€ 262	€ 0	€ 253.647	€ 253.909	€ 225.321	€ 307.499	€ 543.708
TOTAL	€ 262	€ 0	€ 253.647	€ 253.909	€ 225.321	€ 307.499	€ 611.355

Chez les différents GRD, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB électricité et gaz ont quasi disparu en 2022 en raison de la gratuité des placements et activations depuis avril 2019. Les montants facturés par RESA Electricité pour les placements correspondent à une correction comptable dont le montant trouvait son origine lors de la reprise d'Intermosane. Pour ORES, les montants facturés relatifs aux coupures sont en sensible hausse en électricité, suivant en cela l'évolution du nombre de coupures lesquelles avaient fait l'objet d'une interdiction temporaire dans le cadre des mesures COVID et/ou de la crise énergétique.

Enfin, RESA n'identifie pas distinctement les montants facturés les coupures. Seuls les coûts nets (coûts après déduction des montants facturés aux clients) sont renseignés par RESA (cf. infra).

Les coûts liés au recours à la main d'œuvre interne

Cette section met en évidence le nombre d'agents affectés au placement des compteurs à budget, en distinguant les agents administratifs des agents techniques.

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des coûts associés aux agents internes dédiés au processus de « placement de compteurs à budget ». Au total, pour l'année 2022, les coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre interne pour le placement des CâB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2022 (EUR)			Coût annuel global associé 2021 (EUR)	Coût annuel global associé 2020 (EUR)	Coût annuel global associé 2019 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,00	0,00	€ 16.326	€ 1.026	€ 17.351	€ 16.856	€ 21.664	€ 26.792
AIESH	0,60	0,20	€ 55.606	€ 11.993	€ 67.599	€ 73.245	€ 75.676	€ 90.287
RESA ELEC	5,50	1,31	€ 516.743	€ 0	€ 516.743	€ 257.118	€ 242.418	€ 298.191
REW	0,00	0,00	€ 18.062	€ 9.511	€ 27.573	€ 9.498	€ 8.288	€ 13.697
ORES ELEC	0,50	0,10	€ 47.048	€ 3.259	€ 50.308	€ 745.217	€ 1.502.422	€ 2.430.488
TOTAL	6,60	1,61	€ 653.784	€ 25.789	€ 679.573	€ 1.101.934	€ 1.850.468	€ 2.859.454
RESA GAZ	0,00	6,20	€ 708.355	€ 0	€ 708.355	€ 369.529	€ 347.042	€ 250.459
ORES GAZ	3,00	0,80	€ 284.515	€ 19.074	€ 303.588	€ 943.244	€ 1.342.631	€ 1.988.176
TOTAL	3,00	7,00	€ 992.869	€ 19.074	€ 1.011.943	€ 1.312.773	€ 1.689.672	€ 2.238.636

La très nette variation des coûts entre 2021 et 2022 provient essentiellement des réductions de coûts observées chez ORES, tant en électricité qu'en gaz. Ces réductions des coûts pour la main-d'œuvre administrative proviennent d'une réallocation des coûts du service en charge de la planification des placements de CâB. En effet ce service est également en charge de la planification des placements de compteurs communicants de sorte qu'une grande partie des coûts de ce service sont affectés aux investissements « compteurs communicants » et non plus en OSP.

En conséquence les coûts de placement chez ORES sont en baisse de 93 % en électricité (- 695 kEUR) et de 68 % en gaz (- 640 kEUR) alors qu'auprès des autres GRD les coûts évoluent, à la hausse ou à la baisse dans des marges beaucoup plus étroites. A l'inverse, les coûts chez RESA tendent à progresser suite à la croissance du nombre de compteurs à budget placés, ce tant en électricité qu'en gaz.

Au sein de l'AIEG et l'AIESH, les « agents administratifs » affectés au processus « compteur à budget » se chargent de la gestion des demandes de placement mais aussi de la gestion des rechargements des cartes des compteurs à budget.

Les coûts liés au recours à la main d'œuvre externe

Le recours à de la main-d'œuvre externe n'est pas généralisé auprès de l'ensemble des GRD dans le cadre du placement des compteurs à budget. Ainsi, seuls deux GRD, ORES et RESA, font effectivement appel à des sous-traitants extérieurs.

En matière de coûts, ce sont les montants annuels facturés par les sous-traitants relatifs à des prestations réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget électricité ou gaz qui ont été pris en considération.

Pour ORES, dans un souci d'optimisation de la structure des coûts, le recours à de la main-d'œuvre externe est presque systématique pour les opérations de placement de compteurs à budget, tant en électricité qu'en gaz. Cependant ces coûts sont en forte décroissance en raison de la forte diminution du nombre de placements de compteurs à budget, le placement des communicants avec activation de la fonction prépaiement étant devenu la norme.

Au total, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2019, 2020 et 2021, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2022	2021	2020	2019	2022	2021	2020	2019
AIEG	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	4	5	3	3	€ 288.419	€ 272.472	€ 64.319	€ 133.693
REW	0	0	0	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	18	16	16	14	€ 43.945	€ 138.347	€ 457.268	€ 574.434
RESA GAZ	1	1	1	1	€ 121.724	€ 52.117	€ 175.334	€ 347.199
ORES GAZ	11	18	15	12	€ 54.182	€ 668.357	€ 595.542	€ 826.918
TOTAL	34	40	35	30	€ 508.270	€ 1.131.293	€ 1.292.462	€ 1.882.245

Récapitulatif des coûts liés au placement des compteurs à budget

Coûts liés au placement des compteurs à budget								
	Main d'œuvre interne		Main d'œuvre externe	Total coûts	Recettes	Total 2022	Total 2021	Total 2020
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 16.326	€ 1.026	€ 0	€ 17.351	€ 0	€ 17.351	€ 16.856	€ 21.664
AIESH	€ 55.606	€ 11.993	€ 0	€ 67.599	€ 0	€ 67.599	€ 73.245	€ 75.676
RESA ELEC	€ 516.743	€ 0	€ 288.419	€ 805.162	-€ 287.966	€ 517.196	€ 529.673	€ 306.332
REW	€ 18.062	€ 9.511	€ 0	€ 27.573	€ 0	€ 27.573	€ 9.498	€ 8.288
ORES ELEC	€ 47.048	€ 3.259	€ 43.945	€ 94.253	€ 1.800	€ 96.053	€ 887.062	€ 1.959.690
TOTAL	€ 653.784	€ 25.789	€ 332.364	€ 1.011.937	-€ 286.166	€ 725.771	€ 1.516.334	€ 2.371.650
RESA GAZ	€ 708.355	€ 0	€ 121.724	€ 830.079	€ 0	€ 830.079	€ 421.646	€ 522.376
ORES GAZ	€ 284.515	€ 19.074	€ 54.182	€ 357.770	-€ 262	€ 357.508	€ 1.611.591	€ 1.938.172
TOTAL	€ 992.869	€ 19.074	€ 175.906	€ 1.187.849	-€ 262	€ 1.187.587	€ 2.033.236	€ 2.460.548

Seules les recettes liées au *placement* des compteurs à budget sont prises en considération dans le tableau ci-dessus. Les autres recettes telles que celles liées aux activations et aux coupures sont reprises dans les autres coûts liés aux compteurs à budget (cfr. point 0).

En 2022, tant en électricité qu'en gaz, les coûts de placement des CàB ont très nettement diminué, l'origine de la diminution étant à trouver dans les diminutions de coûts pris en considération en OSP chez ORES, conséquence directe du déploiement des compteurs communicants.

4.1.3. Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

Investissement versus charge

Au niveau comptable, les coûts investis sont distingués des coûts pris en charge. Les investissements sont présentés au bilan (actif) et font l'objet d'un amortissement annuel comptabilisé dans le compte de résultat afin de lisser le coût sur plusieurs années compte tenu de la durée de vie économique de l'actif considéré tandis que les charges sont des coûts pris directement en compte dans le résultat de l'année.

Les investissements réalisés dans les immobilisations corporelles (nécessaires aux activités régulées) dont notamment les compteurs à budget constituent la base d'actif régulé (RAB⁷) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 20, §§ 1 et 2, de la méthodologie tarifaire applicable aux GRD électricité et gaz actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2019-2023 :

« La marge bénéficiaire équitable (MBE) constitue l'indemnisation du capital investi dans la base d'actifs régulés par le gestionnaire de réseau dans le réseau de distribution. Le capital investi est constitué tant des fonds propres que des financements externes du gestionnaire de réseau de distribution. La marge bénéficiaire équitable est une rémunération nette, après application de l'impôt des sociétés et sur les personnes morales, mais avant application du précompte mobilier sur les dividendes ».

Les articles 23 et 24 de la méthodologie stipulent également que

« la base d'actifs régulés des gestionnaires de réseau de distribution se compose de la valeur nette comptable d'actifs, pour autant qu'ils fassent partie de l'activité régulée du gestionnaire de réseau et qu'ils soient approuvés par la CWaPE. La valeur nette comptable d'un actif (VNC) est la valeur brute de cet actif (prix d'achat ou coût de revient, par exemple), minorée du montant des amortissements ou des dépréciations, des interventions de tiers et des subsides. La valorisation de la base d'actifs régulés prise en compte pour le calcul de la marge bénéficiaire équitable correspond à la moyenne arithmétique entre la valeur de la base d'actifs régulés au 1er janvier et la valeur de la base d'actifs régulés au 31 décembre de l'année considérée. »

En 2022, la marge bénéficiaire équitable autorisée du gestionnaire de réseau de distribution est déterminée par le produit de la base d'actifs régulés par un pourcentage de rendement (articles 21 et 22 de la méthodologie tarifaire applicable pour la période 2019-2023).

Conformément aux articles 31 et 32 de la méthodologie tarifaire :

« le pourcentage de rendement autorisé est déterminé sur la base de la formule du coût moyen pondéré du capital (CMPC). Le coût moyen pondéré du capital (CMPC) est la moyenne pondérée du coût des fonds propres et du coût

⁷ « Regulated Assets Base »

des dettes. Il permet de rémunérer les fonds propres et les dettes ayant servi au financement des actifs régulés du gestionnaire de réseau de distribution et s'applique à la base d'actifs régulés ».

Le coût moyen pondéré du capital est défini sur base de la formule suivante :

$$CMPC = \frac{E}{E+D} * k_E + \frac{D}{E+D} * k_D$$

Avec :

Composante	Sous composante	Définition
	E	Valeur des fonds propres
	D	Valeur des dettes financières
	$\frac{E}{E+D}$	Ratio des fonds propres exprimé en pourcentage
	$\frac{D}{E+D}$	Ratio d'endettement exprimé en pourcentage
k_D	Coût des dettes avec frais = coût des dettes hors frais + frais de transaction	
k_E	Coût des fonds propres $k_E = r_{f1} + \beta_e (k_m - r_{f1})$	
	r_{f1}	Taux sans risque du coût des fonds propres
	β_e	Bêta des fonds propres
	$k_m - r_{f1}$	Prime de risque de marché
	k_m	Taux de rendement espéré sur le marché

Conformément à l'annexe 2 de la méthodologie, les paramètres retenus sont les suivants :

Composante	Abréviation	Valeur
Taux sans risque nominal	r_{f1}	2.708 %
Prime de risque de marché	$k_m - r_{f1}$	4.30 %
Bêta des fonds propres	β_e	0.65
Coûts des fonds propres	k_E	5.502 %
Coût des dettes hors frais		2.593 %
Frais de transaction		0.15 bp
Coût des dettes avec frais	k_D	2.743 %
Ratio d'endettement		52.5%
Ratio des fonds propres		47.5%
Coût moyen pondéré du capital	CMPC	4.053 %

En conséquence le pourcentage de rendement autorisé défini sur base du coût moyen pondéré du capital s'établit, pour la période tarifaire 2019-2023 à 4,053 %.

Afin de répartir le coût d'achat du compteur sur la durée de vie économique du compteur à budget, le GRD procède à l'**amortissement de son investissement**. Conformément à l'article 27 de la méthodologie tarifaire applicable aux GRD électricité et gaz actifs en Région wallonne pour la période tarifaire 2019-2023, le montant annuel des amortissements est déterminé sur la base de la valeur d'acquisition historique et d'un pourcentage d'amortissement admis. Pour les compteurs à budget, le pourcentage d'amortissement est fixé à 10%.

Il apparaît, sur base des informations récoltées, que les différents coûts relatifs à l'achat et au placement des compteurs à budget ne sont pas traités de la même façon par tous les GRD. D'une part, tous les GRD investissent et amortissent les coûts des matières des compteurs à budget chaque année à un taux de 10% et d'autre part, pour les coûts de placement des compteurs à budget, les pratiques diffèrent selon les GRD (investir ou mettre en charge).

Le tableau suivant reprend l'ensemble des coûts d'achat et de placement des compteurs à budget en distinguant les montants investis des montants pris en charge et non investis sur l'année 2022 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2022 entre investissement et charge									
	Coût achat			Coût placement			Total		
	Total	Montant investi	Montant pris en charge	Total	Montant investi	Montant pris en charge	Total	Montant investi	Montant pris en charge
AIEG	€ 16.994	€ 16.994	€ 0	€ 17.351	€ 9.731	€ 7.620	€ 34.345	€ 26.725	€ 7.620
AIESH	€ 22.060	€ 22.060	€ 0	€ 67.599	€ 21.804	€ 45.795	€ 89.659	€ 43.864	€ 45.795
RESA ELEC	€ 266.955	€ 266.955	€ 0	€ 517.196	€ 94.029	€ 423.167	€ 784.151	€ 360.984	€ 423.167
REW	€ 25.553	€ 25.553	€ 0	€ 27.573	€ 27.573	€ 0	€ 53.126	€ 53.126	€ 0
ORES ELEC	€ 87.664	€ 87.664	€ 0	€ 92.453	€ 92.453	€ 0	€ 180.116	€ 180.116	€ 0
TOTAL	€ 419.226	€ 419.226	€ 0	€ 722.171	€ 245.590	€ 476.581	€ 1.141.397	€ 664.816	€ 476.581
RESA GAZ	€ 682.510	€ 682.510	€ 0	€ 830.079	€ 604.335	€ 225.744	€ 1.512.589	€ 1.286.845	€ 225.744
ORES GAZ	€ 150.040	€ 150.040	€ 0	€ 357.508	€ 357.508	€ 0	€ 507.549	€ 507.549	€ 0
TOTAL	€ 832.550	€ 832.550	€ 0	€ 1.187.587	€ 961.843	€ 225.744	€ 2.020.137	€ 1.794.394	€ 225.744

La détermination du montant annuel à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

Dès lors que la distinction entre coûts investis et coûts pris en charge est réalisée, le montant annuel mis à charge de l'OSP « achat et placement de compteurs à budget » peut être déterminé. Ce montant est, finalement, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge bénéficiaire équitables calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2022 et antérieurement, ainsi que du solde des coûts annuels non investis (cf. « montants pris en charge » dans le tableau ci-dessus). Les coûts non investis correspondent aux coûts liés à des prestations administratives pour ces matières encore non placées telles que des prises de rendez-vous, des encodages, des rédactions et envois de courrier.

Il est à noter que les charges financières liées au placement des compteurs à budget sont désormais intégrées dans la marge bénéficiaire équitable pour ORES qui était le seul GRD à les identifier auparavant.

Pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, les montants à charge de l'OSP « compteur à budget » s'élèvent à :

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"							
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 45.433	€ 8.124	€ 7.620	€ 0	€ 61.177	€ 65.459	€ 81.016
AIESH	€ 55.214	€ 11.151	€ 45.795	€ 0	€ 112.160	€ 117.809	€ 141.454
RESA ELEC	€ 1.632.232	€ 254.108	€ 423.167	€ 0	€ 2.309.506	€ 2.797.557	€ 3.292.086
REW	€ 28.493	€ 4.841	€ 0	€ 0	€ 33.334	€ 46.495	€ 45.763
ORES ELEC	€ 3.112.694	€ 503.510	€ 0	€ 0	€ 3.616.204	€ 4.407.642	€ 4.703.236
TOTAL	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 0	€ 6.132.381	€ 7.434.963	€ 8.263.555
RESA GAZ	€ 1.833.625	€ 239.910	€ 225.744	€ 0	€ 2.299.279	€ 1.753.359	€ 1.759.088
ORES GAZ	€ 2.385.741	€ 468.295	€ 0	€ 0	€ 2.854.037	€ 3.301.124	€ 3.520.188
TOTAL	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 0	€ 5.153.315	€ 5.054.483	€ 5.279.276

L'évolution des coûts de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »

Au total, pour l'électricité, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » en 2022 s'élève à **- 1.302.582 € soit - 17,5 %** et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2021	€ 6.183.131	€ 1.011.921	€ 239.911	€ 0	€ 7.434.963
2022	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 0	€ 6.132.381
Variation	-€ 1.309.065	-€ 230.188	€ 236.671	€ 0	-€ 1.302.582

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » s'élève au total à **98.832 € soit 2,0%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Charges financières	Total
2021	€ 4.132.699	€ 827.878	€ 93.906	€ 0	€ 5.054.483
2022	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 0	€ 5.153.315
Variation	€ 86.667	-€ 119.673	€ 131.838	€ 0	€ 98.832

- Amortissements

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 1.309 kEUR (- 21,1 %) au global entre 2021 et 2022, la baisse étant perceptible auprès de l'ensemble des GRD à l'exception de l'AIESH pour lequel une très légère hausse est observée.

D'une part, il apparaît que la charge d'amortissement diminue en raison d'un nombre de placements de CàB sensiblement inférieur en 2022, les GRD et principalement ORES plaçant dorénavant des compteurs communicants en lieu et place des compteurs à budget. Par ailleurs les plus anciens CàB sont complètement amortis induisant également une baisse des amortissements par rapport à l'année précédente.

D'autre part, ORES a acté des désinvestissements de CàB dès lors qu'un CàB est remplacé par un compteur communicant avec activation de la fonction de prépaiement.

En gaz, les amortissements progressent légèrement (+ 87 kEUR ou + 2,1 %). Il est observé que la croissance des amortissements chez RESA (+452 k€) est plus importante que la diminution des amortissements chez ORES (-365 k€).

- Marge équitable

En électricité, la marge équitable (en ce compris les charges financières) diminue chez l'ensemble des GRD, la diminution variant de - 6,2% jusqu'à - 25,2%. Au global, la marge équitable diminue de 230 kEUR ou - 22,7%.

En gaz, une baisse de la marge équitable est constatée tant chez ORES (- 82 kEUR) que chez RESA (- 371 kEUR) de sorte qu'au total la marge équitable diminue de 14,5 % (- 120 kEUR).

- Coûts non investis

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis s'inscrivent en légère hausse tant en électricité qu'en gaz.

4.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)

Les clients disposant d'un compteur à budget électricité ou gaz sont amenés, afin de pouvoir consommer, à recharger régulièrement la carte de leur compteur à budget.

Or, conformément à l'article 17, § 1, de l'AGW OSP Electricité, ce sont les GRD qui sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et qui permet le rechargement du compteur dans chaque commune.

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose de quatre possibilités, à savoir via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS ou encore via un terminal dans des commerces de proximité ou via des bornes extérieures. Pour les clients qui utilisent les fonctionnalités de prépaiement d'un compteur intelligent, il est possible, en se connectant à son espace client sur le site du GRD, de procéder à un rechargement à distance via internet.

Chacune des alternatives implique la mise en place de structures d'accueil et d'infrastructures notamment informatiques.

Dès lors, l'analyse des coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget visera successivement les éléments suivants :

- les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements,
- les coûts d'utilisation des locaux,
- les autres coûts liés au rechargement des compteurs à budget,
- les coûts des infrastructures et applications informatiques.

Les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG et l'AIESH, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2022, les coûts de main-d'œuvre pour le rechargement des compteurs à budget sont les suivants :

Coûts liés au recours à de la main-d'œuvre pour la gestion des rechargements							
	Agents administratifs (en)	Agents techniques (en)	Coût annuel global associé 2022 (EUR)			Coût annuel global associé	Coût annuel global associé 2020 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,48	0,11	€ 33.198	€ 0	€ 33.198	€ 25.993	€ 37.784
AIESH	1,60	0,05	€ 96.744	€ 27.295	€ 124.038	€ 146.498	€ 139.339
RESA ELEC	5,50	0,00	€ 423.167	€ 0	€ 423.167	€ 531.016	€ 506.098
REW	0,11	0,00	€ 9.503	€ 7.452	€ 16.955	€ 19.323	€ 34.741
ORES ELEC	24,20	0,00	€ 1.955.725	€ 19.573	€ 1.975.297	€ 1.842.467	€ 1.895.687
TOTAL	31,89	0,16	€ 2.518.336	€ 54.320	€ 2.572.655	€ 2.565.297	€ 2.613.648
RESA GAZ	2,65	0,00	€ 225.744	€ 0	€ 225.744	€ 281.717	€ 276.389
ORES GAZ	7,80	0,00	€ 640.965	€ 5.095	€ 646.059	€ 592.976	€ 624.789
TOTAL	10,45	0,00	€ 866.708	€ 5.095	€ 871.803	€ 874.693	€ 901.178

A noter que, à l'exception d'ORES, le nombre d'ETP affectés à la gestion des rechargements représente une estimation de la charge de travail des agents administratifs du service de gestion de compteurs à budget à la gestion des rechargements mais n'inclut pas les membres du personnel présents dans les bureaux d'accueil.

A titre informatif, notons qu'ORES disposait en 2022 d'un nombre de bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget plus important que RESA qui disposait d'un seul bureau d'accueil. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Au global, les coûts liés au recours à la main-d'œuvre sont stables tant en électricité qu'en gaz (+ 7 KEUR ou + 0,3 % en électricité et - 3 KEUR ou - 0,3 % en gaz).

Enfin, il est rappelé que les coûts des différents services en charge des rechargements sont à considérer comme des charges d'exploitation (non investis), non prises en compte dans le cadre de l'amortissement des compteurs à budget.

Les coûts d'utilisation des locaux et les autres coûts liés aux rechargements

Dans certains cas, le GRD a mis à la disposition des clients une partie de ses locaux en vue de permettre le rechargement de la carte de leur compteur à budget.

La prise en compte des coûts relatifs à cette mise à disposition de locaux ainsi que les dépenses qui y sont liées telles les charges locatives, les frais d'entretien, de chauffage et d'électricité ainsi que tous les autres frais liés à l'utilisation des bâtiments se fait par l'ajout d'un taux de surcharge aux coûts de rémunération des agents administratifs. Les GRD n'ont, en conséquence, renseigné aucun coût spécifique lié à l'utilisation des locaux.

Certains bureaux d'accueil étant situés dans des zones dites sensibles, les GRD avaient prévu soit la présence en permanence d'un agent de sécurité soit le passage aléatoire d'un agent de sécurité. Enfin, les GRD procèdent également, le cas échéant, à l'acquisition de tickets de passage.

Pour l'année 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021, ces coûts annexes liés aux rechargements des compteurs à budget, s'élèvent à :

Coûts des locaux et coûts annexes liés aux rechargements des CàB					
	Coût locaux	Autres coûts	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 150.790	-€ 150.790	-€ 101.998	-€ 36.076
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 5.229	€ 5.229	€ 5.826	€ 4.194
TOTAL	€ 0	-€ 145.561	-€ 145.561	-€ 96.171	-€ 31.882

RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 2.114	€ 2.114	€ 2.356	€ 1.696
TOTAL	€ 0	€ 2.114	€ 2.114	€ 2.356	€ 1.696

Les autres coûts restent très peu élevés et ne sont renseignés que par ORES. Les autres coûts rapportés par l'AIESH concernent les prestations facturées à l'AIEG et à la REW pour l'hébergement et la gestion opérationnelle du système Talexus. Les coûts correspondants pour l'AIEG et le REW sont repris dans le tableau ci-après relatif aux coûts des applications et des infrastructures informatiques liés au rechargement des compteurs à budget. Ces coûts sont en forte hausse en raison d'une part de mises à jour indispensables des systèmes générant des coûts d'upgrades, de logiciels et de prestations, d'autre part de coûts annuels de maintenance, ce pour pouvoir continuer à utiliser Talexus.

Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives au rechargement

Pour permettre les rechargements, les GRD ont dû mettre en place une infrastructure informatique adéquate tant en matière de sécurité qu'en matière de transmission des données entre différents environnements. L'infrastructure informatique concerne les applications liées de près ou de loin aux stations de rechargement, l'application Multivendeurs et la mise à disposition de terminaux Xenta.

a. Les stations de rechargements

Les rechargements requièrent que des ordinateurs et des lignes téléphoniques soient mis à la disposition des CPAS. Par ailleurs, les stations de rechargements implantées dans les CPAS doivent être mises à jour avec l'outil de gestion des compteurs à budget.

Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lequel est facturé un abonnement, la location du terminal, une assistance technique et finalement le coût des transactions.

b. L'application Multivendeurs

L'application Talexus prend en charge la gestion des compteurs à budget dans une optique « multivendeurs ». Relativement au paiement et au rechargement des cartes, le système doit permettre le traitement d'opérations de paiement, l'enregistrement des paiements dans une base de données, et enfin, le transfert du montant rechargé vers la carte du compteur à budget. Le système permet également une communication précise, la création et la gestion d'un lien avec le registre d'accès et avec une banque de données clientèle, la gestion des tarifs implémentés dans le compteur, et enfin, l'affectation des recettes et l'émission de rapports quotidiens à destination des fournisseurs.

Par ailleurs, la mise à disposition de terminaux Xenta génère des coûts.

c. La plateforme PPP

Le placement de compteurs communicants et l'activation de la fonction de prépaiement ont conduit à la mise en place d'une plateforme, appelée « plateforme PPP », via laquelle le client peut notamment obtenir diverses informations (consommations, évolution du crédit disponible, ...) mais aussi et surtout recharger « à distance » son compteur communicant sans plus devoir désormais se déplacer jusqu'à un bureau d'accueil ou une borne de rechargement. La mise en place de cette plateforme informatique a généré des coûts dans le chef d'ORES et RESA.

Les coûts relatifs aux applications informatiques liés au rechargement des compteurs à budget sont soit investis et amortis (cas de l'AIESH et du Réseau des Energies de Wavre), soit totalement pris en charge d'exploitation (cas de l'AIEG, d'ORES et de RESA).

Au total, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargement des compteurs à budget :

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 0	€ 31.259	€ 31.259	€ 88.323	€ 22.750
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.320
RESA ELEC	€ 0	€ 223.029	€ 223.029	€ 371.502	€ 319.246
REW	€ 27.754	€ 115.284	€ 143.038	€ 95.566	€ 48.202
ORES ELEC	€ 0	€ 1.532.079	€ 1.532.079	€ 1.008.215	€ 656.581
TOTAL	€ 27.754	€ 1.901.650	€ 1.929.404	€ 1.563.606	€ 1.051.098
RESA GAZ	€ 0	€ 169.404	€ 169.404	€ 161.928	€ 161.216
ORES GAZ	€ 0	€ 502.732	€ 502.732	€ 360.014	€ 265.454
TOTAL	€ 0	€ 672.136	€ 672.136	€ 521.942	€ 426.670

Il apparaît qu'au total, les coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB s'inscrivent en hausse tant en électricité (+ 23,4%) qu'en gaz (+ 28,8%). Ces coûts sont en augmentation en raison de la coexistence de deux systèmes de rechargements différents en fonction du type de compteur dont dispose le client. Tant la mise à jour du système Talexus existant (upgrades, maintenance annuelle) que la mise en place de la nouvelle plateforme PPP sont générateurs de coûts.

Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total des rechargements observés durant l'année 2022 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargement CàB								
	Nbre de CàB rechargés		Nombre de rechargements		Rechargement en liquide		Rechargement via Xenta/Banksys	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
AIEG	625	712	13.154	10.875	0	0	13.154	10.875
AIESH	988	676	17.404	13.767	305	245	17.099	13.522
RESA ELEC	26.253	23.487	356.129	261.722	0	0	356.129	261.722
REW	250	246	6.160	5.437	82	367	6.160	5.070
ORES ELEC	55.043	41.100	1.019.678	658.047	1.076	1.982	1.018.602	656.065
TOTAL	83.159	66.221	1.412.525	949.848	1.463	2.594	1.411.144	947.254
RESA GAZ	11.907	11.058	118.561	76.097	0	0	118.561	76.097
ORES GAZ	20.050	17.292	234.067	152.465	423	453	233.644	152.012
TOTAL	31.957	28.350	352.628	228.562	423	453	352.205	228.109

Le nombre de CàB ou compteurs communicants avec fonction prépaiement rechargés a augmenté entre 2021 et 2022 tant en gaz qu'en électricité alors que le nombre de rechargements de CàB suit la même tendance avec des augmentations respectivement de 49 % en électricité et de 54 % en gaz.

Par ailleurs, les rechargements en liquide ont continué à diminuer et restent extrêmement faibles par rapport au nombre total de rechargements (moins de 1% du total) en raison de l'impossibilité de recharger en liquide dans la plupart des bureaux d'accueil des GRD mais également de l'émergence du rechargement à distance via la plateforme PPP.

Récapitulatif des coûts liés aux rechargements des compteurs à budget

Le tableau repris ci-dessous donne un aperçu détaillé des différents coûts imputables au processus de rechargement des compteurs à budget.

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 33.198	€ 31.259	€ 0	€ 64.457	€ 114.315	€ 60.534
AIESH	€ 124.038	€ 0	-€ 150.790	-€ 26.752	€ 146.498	€ 107.584
RESA ELEC	€ 423.167	€ 223.029	€ 0	€ 646.196	€ 902.518	€ 825.344
REW	€ 16.955	€ 143.038	€ 0	€ 159.993	€ 114.890	€ 82.943
ORES ELEC	€ 1.975.297	€ 1.532.079	€ 5.229	€ 3.512.605	€ 2.856.508	€ 2.556.461
TOTAL	€ 2.572.655	€ 1.929.404	-€ 145.561	€ 4.356.499	€ 4.134.729	€ 3.632.865
RESA GAZ	€ 225.744	€ 169.404	€ 0	€ 395.148	€ 443.645	€ 437.605
ORES GAZ	€ 646.059	€ 502.732	€ 2.114	€ 1.150.905	€ 955.346	€ 891.939
TOTAL	€ 871.803	€ 672.136	€ 2.114	€ 1.546.052	€ 1.398.991	€ 1.329.543

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget augmentent en 2022 de l'ordre de 5,4 % en électricité et de 10,5% en gaz.

4.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB

Les coûts liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations et désactivations et aux coupures

Les coûts des compteurs à budget relatifs à l'entretien et aux dépannages, aux déplacements inutiles, aux activations et aux désactivations, aux prestations administratives telles que la prise de rendez-vous, la demande et adaptation des cartes d'activation/désactivation, l'encodage des données de changement de compteur dans la base de données des GRD ainsi que les coûts relatifs aux coupures pour refus de placement des compteurs à budget sont traités dans cette section.

Ces coûts sont pour l'année 2022 et comparativement à l'année 2021 les suivants :

Coûts nets liés à l'entretien/déplacements inutiles/activations et désactivations/coupures des compteurs à budget								
	Entretien et déplacements inutiles		Activations et désactivations		Coupures		Total	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
AIEG	€ 5.715	€ 5.054	€ 5.479	€ 5.358	€ 0	€ 0	€ 11.194	€ 10.412
AIESH	€ 59.572	€ 53.492	€ 37.924	€ 34.182	€ 16.068	€ 8.675	€ 113.564	€ 96.349
RESA ELEC	€ 300.875	€ 188.880	€ 67.477	€ 70.730	€ 0	€ 0	€ 368.352	€ 259.610
REW	€ 86.540	€ 67.000	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 86.540	€ 67.000
ORES ELEC	€ 939.667	€ 1.841.589	€ 38.692	€ 785.312	€ 507.214	€ 469.203	€ 1.485.573	€ 3.096.104
TOTAL	€ 1.392.368	€ 2.156.015	€ 149.572	€ 895.582	€ 523.282	€ 477.878	€ 2.065.223	€ 3.529.475
RESA GAZ	€ 145.116	€ 17.453	€ 7.244	€ 3.696	€ 490	€ 1.644	€ 152.850	€ 22.793
ORES GAZ	€ 1.068.030	€ 765.819	€ 178.826	€ 1.271.398	€ 684.961	€ 654.905	€ 1.931.817	€ 2.692.123
TOTAL	€ 1.213.146	€ 783.272	€ 186.070	€ 1.275.094	€ 685.451	€ 656.549	€ 2.084.667	€ 2.714.916

En 2022, les coûts nets liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations/désactivations et aux coupures réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget diminuent en électricité de 41,5% et de 23,2% en gaz. Toutefois l'évolution est très diverse selon le GRD et/ou le processus pris en considération.

En 2022, chez ORES et en électricité, les coûts nets diminuent de 52,0 % ou - 1.611 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, qui diminuent sensiblement (- 49 % ou - 902 kEUR) et les coûts nets des activations et désactivations qui disparaissent pratiquement (- 95% ou - 746 kEUR) sont fortement impactés par le placement de compteurs communicants avec activation de la fonction prépaiement soit en remplacement des CàB existants soit pour les nouvelles demandes de placement introduites par les fournisseurs en raison du défaut de paiement du client. Inversement les coûts des coupures progressent quelque peu (+ 8% ou + 38 kEUR) par rapport à 2021 en raison de la fin des interdictions temporaires de coupure et de la fin du gel temporaire de certaines procédures pour passage au MIG 6.

Chez ORES et en gaz, les coûts nets diminuent de 28,2 % ou - 760 kEUR. Les coûts d'entretien, en ce compris les coûts liés aux déplacements inutiles, progressent (+ 39,5 % ou + 302 kEUR) par rapport à l'année 2021, en raison d'une modification de l'allocation des coûts administratifs. Par contre, les coûts nets des activations et désactivations sont en très forte diminution (- 86% ou -1.092 kEUR) suite au placement de compteurs communicants et de l'activation ou désactivation à distance de la fonction de prépaiement. Enfin les coûts nets des coupures ne progressent que très légèrement après la fin des interdictions temporaires (+ 5% ou + 30 kEUR).

Chez RESA, en électricité et en gaz, les coûts nets augmentent respectivement de 41,9 % (+ 109 kEUR) et de 571 % (+ 130 kEUR). En électricité, la croissance des coûts liés aux déplacements inutiles (conséquence notamment des interdictions de coupures) n'est que partiellement compensée par la diminution des coûts liés aux activations et désactivations de CàB (diminution ayant les mêmes origines que chez ORES). En gaz la hausse des coûts s'explique principalement par l'augmentation des coûts liés aux déplacements inutiles.

Pour les autres GRD, les coûts nets sont stables à l'AIEG et progressent quelque peu à l'AIESH et au REW.

Les autres coûts indirects liés à l'activité compteurs à budget

Certains coûts « communs » indirectement liés aux obligations de service public tels que le coût du printshop (l'impression de documents à destination des clients), du call-center (traitement des demandes téléphoniques de la clientèle), les frais postaux et les frais des projets informatiques relatifs aux OSP sont répartis en partie sur les coûts de l'activité compteurs à budget à concurrence des montants suivants :

Coûts indirects imputés à l'OSP compteurs à budget							
	Printshop et frais postaux	Call-center	Projets IT	Achat cartes	Autres	Total 2022	Total 2021
AIEG	€ 20.536	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.220	€ 24.756	€ 23.315
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 30.106	€ 0	€ 30.106	€ 14.850
RESA ELEC	€ 165.890	€ 0	€ 0	€ 23.150	€ 6.089	€ 195.129	€ 145.962
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 2.285	€ 0	€ 0	€ 12.097	-€ 1.786	€ 12.595	€ 58.505
TOTAL	€ 188.711	€ 0	€ 0	€ 65.353	€ 8.524	€ 262.587	€ 242.632
RESA GAZ	€ 91.438	€ 0	€ 0	-€ 473	€ 0	€ 90.965	€ 74.684
ORES GAZ	€ 924	€ 0	€ 0	€ 4.891	-€ 409	€ 5.405	€ 15.450
TOTAL	€ 92.362	€ 0	€ 0	€ 4.418	-€ 409	€ 96.370	€ 90.134

Par ailleurs, les frais relatifs à l'achat de cartes de prépaiement sont rapportés dans cette catégorie.

Au global, la hausse des coûts par rapport à l'année 2021 s'élève à 8,2% ou + 20 kEUR en électricité et à 6,9% ou + 6 kEUR en gaz, cette progression trouvant son origine presque exclusivement du côté de chez RESA.

Les réductions de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget

Comme mentionné précédemment dans le rapport, les GRD facturaient, jusque mars 2019, les frais de placement des compteurs à budget ainsi que les frais d'activation/désactivation et les frais de coupures mais les clients honoraient rarement ces factures.

Certains GRD comptabilisaient dès lors des provisions pour créances douteuses (dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux compteurs à budget).

Pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget			
	2022	2021	2020
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 58.481	-€ 85.797	€ 1.193.519
TOTAL	€ 58.481	-€ 85.797	€ 1.193.519
RESA GAZ	-€ 5.975	-€ 13.758	-€ 30.966
ORES GAZ	€ 90.203	-€ 26.166	€ 381.907
TOTAL	€ 84.228	-€ 39.924	€ 350.941

La situation chez ORES n'est pas comparable avec celle de RESA. Chez RESA, en électricité, les réductions de valeur sur créances C&b ne sont pas identifiées séparément. En gaz, au contraire de l'électricité, les réductions de valeur sur créances C&b sont identifiées séparément.

4.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »

Comme décrit ci-avant, l'analyse de l'obligation de service public « compteur à budget » est structurée en quatre catégories, à savoir l'achat des compteurs à budget, le placement des compteurs à budget, la gestion des rechargements des cartes associées aux compteurs à budget, et enfin, les autres coûts relatifs à l'activité compteur à budget.

Les coûts 2022 imputés à l'OSP « compteur à budget »

Les tableaux repris ci-dessous visent à mettre en avant le coût global annuel de l'OSP « compteur à budget » telle qu'imposée aux GRD par la législation wallonne.

Au total pour l'année 2022, ce coût global s'élève à :

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2022	Total coûts 2021
AIEG	€ 45.433	€ 8.124	€ 7.620	€ 64.457	€ 11.194	€ 24.756	€ 0	€ 161.584	€ 213.501
AIESH	€ 55.214	€ 11.151	€ 45.795	-€ 26.752	€ 113.564	€ 30.106	€ 0	€ 229.078	€ 273.508
RESA ELEC	€ 1.632.232	€ 254.108	€ 423.167	€ 646.196	€ 368.352	€ 195.129	€ 0	€ 3.519.183	€ 4.105.647
REW	€ 28.493	€ 4.841	€ 0	€ 159.993	€ 86.540	€ 0	€ 0	€ 279.867	€ 228.385
ORES ELEC	€ 3.112.694	€ 503.510	€ 0	€ 3.512.605	€ 1.485.573	€ 12.595	€ 58.481	€ 8.685.458	€ 10.332.963
TOTAL	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 4.356.499	€ 2.065.223	€ 262.587	€ 58.481	€ 12.875.170	€ 15.154.004
RESA GAZ	€ 1.833.625	€ 239.910	€ 225.744	€ 395.148	€ 152.850	€ 90.965	-€ 5.975	€ 2.932.266	€ 2.280.722
ORES GAZ	€ 2.385.741	€ 468.295	€ 0	€ 1.150.905	€ 1.931.817	€ 5.405	€ 90.203	€ 6.032.367	€ 6.937.877
TOTAL	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 1.546.052	€ 2.084.667	€ 96.370	€ 84.228	€ 8.964.633	€ 9.218.599
TOTAL ED + GD	€ 9.093.432	€ 1.489.939	€ 702.325	€ 5.902.551	€ 4.149.890	€ 358.957	€ 142.708	€ 21.839.802	€ 24.372.603

Comparaison avec les coûts des années 2021, 2020 et 2019

La comparaison entre les coûts de l'année 2022 et les coûts de l'année 2021 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2022 avec 2021, 2020 et 2019 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2022	Total coûts 2021	Variation 2022/2021 (EUR)	Variation 2022/2021 (%)	Total coûts 2020	Total coûts 2019
AIEG	€ 161.584	€ 213.501	-€ 51.917	-24%	€ 170.145	€ 168.838
AIESH	€ 229.078	€ 273.508	-€ 44.430	-16%	€ 334.630	€ 433.923
RESA ELEC	€ 3.519.183	€ 4.105.647	-€ 586.464	-14%	€ 4.669.224	€ 4.749.280
REW	€ 279.867	€ 228.385	€ 51.482	23%	€ 191.559	€ 189.546
ORES ELEC	€ 8.685.458	€ 10.332.963	-€ 1.647.505	-16%	€ 12.323.759	€ 11.203.419
TOTAL	€ 12.875.170	€ 15.154.004	-€ 2.278.834	-15%	€ 17.689.318	€ 16.745.006
RESA GAZ	€ 2.932.266	€ 2.280.722	€ 651.544	29%	€ 2.610.741	€ 2.545.717
ORES GAZ	€ 6.032.367	€ 6.937.877	-€ 905.510	-13%	€ 7.669.322	€ 7.018.305
TOTAL	€ 8.964.633	€ 9.218.599	-€ 253.967	-3%	€ 10.280.063	€ 9.564.022
TOTAL ED + GD	€ 21.839.802	€ 24.372.603	-€ 2.532.801	-10%	€ 27.969.382	€ 26.309.028

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» **diminuent de 15,0%** tandis qu'en **gaz ils baissent de 2,8%**.

Ces mêmes variations exprimées selon les différentes composantes du coût de l'OSP «compteur à budget» donnent les résultats suivants :

Electricité

	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2021	€ 6.183.131	€ 1.011.921	€ 239.911	€ 4.032.731	€ 3.529.475	€ 242.632	-€ 85.797	€ 15.154.004
2022	€ 4.874.066	€ 781.734	€ 476.581	€ 4.356.499	€ 2.065.223	€ 262.587	€ 58.481	€ 12.875.170
Variation	-€ 1.309.065	-€ 230.188	€ 236.671	€ 323.767	-€ 1.464.252	€ 19.955	€ 144.277	-€ 2.278.834

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **diminuent de 2.228 kEUR** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes :

- **La forte baisse des coûts des entretiens, activations/désactivations (- 1.464 kEUR), spécifiquement chez ORES, en raison de placement de compteurs communicants avec activation/désactivation à distance de la fonction prépaiement en remplacement des compteurs à budget ;**
- **La diminution de la charge d'amortissement (- 1.309 kEUR) et de la marge équitable (- 230 kEUR), puisque les coûts relatifs aux compteurs communicants, placés notamment à des fins de prépaiement, ne sont pas considérés comme faisant partie des coûts des OSP étant donné que le même compteur est placé chez tous les utilisateurs de réseau et qu'en cas de prépaiement une fonction spécifique du compteur (« prépaiement ») est activée ;**

Ces diminutions de coûts ne sont que très partiellement compensées par les hausses des coûts de rechargement, des coûts non investis et des réductions de valeur.

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2021	€ 4.132.699	€ 827.878	€ 93.906	€ 1.398.991	€ 2.714.916	€ 90.134	-€ 39.924	€ 9.218.599
2022	€ 4.219.366	€ 708.205	€ 225.744	€ 1.546.052	€ 2.084.667	€ 96.370	€ 84.228	€ 8.964.633
Variation	€ 86.667	-€ 119.673	€ 131.838	€ 147.062	-€ 630.249	€ 6.237	€ 124.151	-€ 253.967

Les coûts de l'OSP « compteurs à budget » **diminuent de 254 kEUR** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après :

- **La forte baisse des coûts des entretiens, activations/désactivations (- 630 kEUR), spécifiquement chez ORES, en raison de placement de compteurs communicants avec activation/désactivation à distance de la fonction prépaiement en remplacement des compteurs à budget ;**
- **La diminution de la marge équitable (- 120 kEUR).**

Ces baisses de coûts ne sont que très partiellement compensées par les évolutions des autres postes de coûts (charges d'amortissement, coûts non investis, coûts de rechargement et réductions de valeur).

L'impact de l'OSP « compteur à budget » sur la clientèle BT/BP

Les coûts relatifs à l'OSP « compteur à budget », dès lors qu'ils sont exprimés en €/MWh, sur lesquels les coûts des OSP sont répartis (soit la basse tension en électricité et les clients T1 à T3 en gaz), donnent les résultats suivants :

Coût moyen (par MWh) de l'OSP "compteurs à budget"						
	2022		2021		2020	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	98.789	€ 1,64	103.770	€ 2,06	103.770	€ 1,64
AIESH	88.595	€ 2,59	86.675	€ 3,16	83.027	€ 4,03
RESA ELEC	1.595.975	€ 2,21	1.802.995	€ 2,28	1.776.318	€ 2,63
REW	72.644	€ 3,85	75.246	€ 3,04	75.246	€ 2,55
ORES ELEC	5.560.010	€ 1,56	5.550.293	€ 1,86	5.834.420	€ 2,11
TOTAL	7.416.013	€ 1,74	7.618.978	€ 1,99	7.872.781	€ 2,25
RESA GAZ	4.514.697	€ 0,65	4.721.298	€ 0,48	4.247.894	€ 0,61
ORES GAZ	9.426.842	€ 0,64	9.861.746	€ 0,70	8.912.321	€ 0,86
TOTAL	13.941.539	€ 0,64	14.583.044	€ 0,63	13.160.215	€ 0,78

Globalement la baisse des coûts observée en électricité et en gaz se reflète dans l'évolution du coût moyen par MWh, cette évolution étant cependant contrastée selon les GRD (augmentation à l'AIEG et au REW).

4.2. La gestion de la clientèle propre

Conformément à l'article 34, 3°, b, du décret électricité du 12 avril 2001 et de l'article 32, 3°, b, du décret gaz du 19 décembre 2002, les GRD sont tenus d'assurer, au tarif social, la fourniture d'électricité et de gaz aux clients protégés.

De plus, certaines dispositions des AGW du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public imposent aux GRD d'alimenter temporairement des clients résidentiels, bien que ne disposant pas du statut de client protégé, dans des situations particulières clairement définies. Dans ces cas, les GRD fournissent les clients concernés au titre de fournisseur temporaire, ou encore appelé « fournisseur X ».

Parmi ces situations de fourniture temporaire par le GRD, il y a notamment les cas de retard dans la procédure de placement d'un compteur à budget (du moins pour les procédures lancées avant passage en MIG6), les cas de retard dans la procédure de déménagement, les clients non protégés sans contrat durant la période hivernale, les clients ayant perdu leur statut de client protégé jusque 5 jours après la notification de la décision de la Commission locale pour l'énergie ou, le cas échéant, jusqu'à la fin de la période hivernale.

Ainsi, la clientèle propre des GRD est composée de clients protégés et de clients sous « fournisseur X ».

L'analyse des coûts générés par cette obligation de service public abordera successivement :

- Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (accueil, suivi, facturation, recouvrement, gestion des plaintes...) (section 4.2.1),
- Les coûts et les recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 4.2.2),
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 4.2.3).

4.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD

Dans le cadre de la gestion des clients protégés et sous fournisseur X alimentés par le GRD, ce dernier doit pouvoir facturer les clients concernés, procéder au recouvrement des créances ouvertes, répondre à des questions posées par la clientèle, saisir les Commissions locales pour l'énergie le cas échéant.

La réalisation de ces différentes tâches présuppose, d'une part, la mise sur pied d'un service clientèle et, d'autre part, le développement et la maintenance d'outils informatiques à mettre à disposition du service clientèle.

Les coûts relatifs à l'accueil de la clientèle

Certains GRD ont pris des dispositions afin d'accueillir au mieux dans leur bureau leurs clients protégés ou sous fournisseur X.

Toutefois, il apparaît que pour ORES, il n'existe pas d'accueil de la clientèle en dehors des questions relatives aux compteurs à budget (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à budget). La même remarque est également valable pour certains GRD de taille plus modeste. Ainsi, des coûts pour l'accueil de la clientèle, autres que ceux liés aux rechargements des compteurs à budget, se retrouvent, en 2022, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, ces coûts s'élèvent à :

	Coûts liés au personnel			Nbre ETP	Autres coûts	Total 2022	Total 2021	Total 2020
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 3.708	€ 0	€ 3.708	1,00	0,00	€ 3.708	€ 2.717	€ 2.663
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 71.468	€ 0	€ 71.468	0,0	0,00	€ 71.468	€ 51.285	€ 38.674
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 75.176	€ 0	€ 75.176	1,0	0,00	€ 75.176	€ 54.002	€ 41.337
RESA GAZ	€ 1.873	€ 0	€ 1.873	0,0	0,00	€ 1.873	€ 16.102	€ 24.683
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 1.873	€ 0	€ 1.873	0,0	0,00	€ 1.873	€ 16.102	€ 24.683

L'AIEG dispose depuis plusieurs années d'un bureau d'accueil situé à Andenne pour la clientèle du fournisseur social et sous X. Les coûts progressent légèrement au global chez RESA, la baisse des coûts en gaz étant plus que compensée par la hausse en électricité.

Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives à la gestion de la clientèle

Les coûts relatifs aux applications et infrastructures informatiques concernent, entre autres, les coûts liés aux applications ainsi que les coûts de maintenance et de développement.

Pour l'AIESH, les applications utilisées ont été complètement amorties dans le marché captif. Pour ORES, par suite du changement de la méthodologie d'imputation des coûts, les coûts relatifs aux infrastructures informatiques sont désormais imputés en frais généraux. En conséquence les coûts liés aux applications et aux infrastructures informatiques ont disparu depuis 2019. Pour RESA, il s'avère qu'aucun coût n'a été imputé en 2022.

Ainsi, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, les coûts relatifs aux applications informatiques liées à la gestion de la clientèle sont les suivants :

Coûts des applications / infrastructures informatiques relatives au service clientèle					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 2.106	€ 0	€ 2.106	€ 1.749	€ 1.590
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 205.613	€ 172.553
REW	€ 64.895	€ 88.828	€ 153.723	€ 119.826	€ 102.991
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 67.002	€ 88.828	€ 155.829	€ 327.188	€ 277.134

RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 160.050	€ 124.833
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0	€ 0	€ 0	€ 160.050	€ 124.833

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent sensiblement de 2021 à 2022 tant en électricité qu'en gaz.

Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

Les applications informatiques dont il est question ci-avant constituent un outil mis à la disposition du service clientèle en vue de la gestion effective des relations avec les clients pour la facturation de leurs consommations.

Le service clientèle est composé d'agents administratifs dédiés au suivi de la facturation des clients, aux éventuels problèmes de changement de fournisseur, à l'affectation des recettes, etc.

Pour l'AIEG et l'AIESH, il apparaît que l'agent administratif affecté au service clientèle n'est pas limité à cette seule tâche mais s'occupe également du traitement des demandes de placement de CàB, de la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants :

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2022	Total 2021	Total 2020
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 48.767	€ 0	€ 48.767	-	€ 76.969	€ 125.736	€ 115.679	€ 81.632
AIESH	€ 31.045	€ 26.382	€ 57.427	-	€ 10.550	€ 67.977	€ 49.238	€ 39.707
RESA ELEC	€ 768.800	€ 0	€ 768.800	11,00	€ 1.622.226	€ 2.391.026	€ 2.035.132	€ 1.947.606
REW	€ 15.357	€ 36.917	€ 52.274	-	€ 0	€ 52.274	€ 97.764	€ 62.312
ORES ELEC	€ 1.627.256	€ 14.935	€ 1.642.190	16,50	€ 227.314	€ 1.869.504	€ 1.577.082	€ 1.572.016
TOTAL	€ 2.491.225	€ 78.234	€ 2.569.458	27,50	€ 1.937.059	€ 4.506.518	€ 3.874.895	€ 3.703.272

RESA GAZ	€ 576.978	€ 0	€ 576.978	6,70	€ 623.965	€ 1.200.943	€ 838.168	€ 738.073
ORES GAZ	€ 841.005	€ 7.678	€ 848.684	8,60	€ 117.481	€ 966.165	€ 815.088	€ 812.548
TOTAL	€ 1.417.983	€ 7.678	€ 1.425.662	15,30	€ 741.446	€ 2.167.108	€ 1.653.256	€ 1.550.621

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle augmente en électricité (2,2 ETP) mais aussi en gaz (+ 1,4 ETP) de sorte qu'au global une hausse de 3,6 ETP est constatée se traduisant par une croissance des coûts liés au personnel de 266 k€ en électricité et de 137 k€ en gaz. Le poste « autres coûts » est impacté par la croissance des frais d'impression et des frais postaux liée à l'évolution du nombre de clients protégés alimentés. Au global, les autres coûts du service clientèle ne progressent que de 27 kEUR en électricité et de 14 kEUR en gaz.

Chez RESA, le nombre d'ETP s'est accru en électricité (+ 3 ETP) ainsi qu'en gaz (+ 3,4 ETP) de sorte que les coûts de personnel s'inscrivent en hausse tant en électricité (+ 355 k€ entre 2021 et 2022) qu'en gaz (+ 344k€ entre

2021 et 2022). Au niveau des autres coûts, les montants portés à charge sont globalement en hausse en électricité (+ 1,3 k€) et en gaz (+19 k€) principalement en raison des coûts du call center.

Au global, les coûts relatifs au service clientèle progressent en électricité (+ 631 k€ ou + 16,3 %) mais également en gaz (+ 514 k€ ou + 31,1 %).

Les coûts du service de recouvrement des créances

Une partie du service clientèle des plus importants GRD (RESA et ORES) est spécifiquement affectée au recouvrement des créances détenues sur les clients protégés et sous fournisseur X.

Le tableau ci-dessous reprend les informations relatives aux coûts liés au recouvrement des créances :

Coûts du service recouvrement									
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2022	Total 2021	Total 2020	
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP					
AIEG	€ 2.373	€ 0	€ 2.373	0,00	€ 0	€ 2.373	€ 3.310	€ 3.278	
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
RESA ELEC	€ 217.978	€ 0	€ 217.978	0,00	€ 0	€ 217.978	€ 367.233	€ 434.361	
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
ORES ELEC	€ 1.105.397	€ 9.178	€ 1.114.575	11,00	€ 641.205	€ 1.755.780	€ 1.679.876	€ 1.734.996	
TOTAL	€ 1.325.748	€ 9.178	€ 1.334.926	11,0	€ 641.205	€ 1.976.131	€ 2.050.418	€ 2.172.636	
RESA GAZ	€ 169.399	€ 0	€ 169.399	2,00	€ 0	€ 169.399	€ 392.839	€ 370.056	
ORES GAZ	€ 571.480	€ 4.745	€ 576.225	5,70	€ 272.682	€ 848.906	€ 786.447	€ 909.494	
TOTAL	€ 740.879	€ 4.745	€ 745.624	7,70	€ 272.682	€ 1.018.305	€ 1.179.286	€ 1.279.550	

Chez ORES, les coûts du service recouvrement s'inscrivent à la hausse entre 2021 et 2022 (+ 76 k€ ou + 4,52%).

La principale augmentation des coûts est à trouver dans les coûts de rémunération des agents affectés au service de recouvrement.

Chez RESA, les coûts du service recouvrement diminuent en raison de coûts de personnel en décroissance en électricité (- 149 k€ ou - 40,6 %) de même qu'en gaz (- 223 k€ ou - 56,9%).

En ce qui concerne l'AIEG, les coûts liés à ce service de recouvrement sont comptabilisés mais le nombre d'ETP affectés à ce service n'est pas identifiable car leurs agents ne sont pas affectés à un seul service.

Au global, les coûts du service recouvrement diminuent entre 2021 et 2022 de 235 k€ ou de 7,3 %.

Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec les Services Fédéral et Régional de Médiation concernant le suivi des réclamations et plaintes introduites par les clients, les GRD ont mis en place un service de gestion des plaintes ou, le cas échéant pour les GRD de plus petite taille, dédié une personne au traitement de ces dossiers.

Cette gestion des dossiers de plaintes et d'indemnisations entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel tels que le traitement du courrier, l'impression de document, etc.

Ainsi, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, les coûts relatifs à la gestion des plaintes par les GRD sont les suivants :

Coûts du service gestion des plaintes									
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2022	Total 2021	Total 2020	
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP					
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
AIESH	€ 19.929	€ 5.788	€ 25.718	0,00	€ 0	€ 25.718	€ 32.654	€ 27.559	
RESA ELEC	€ 197.886	€ 0	€ 197.886	3,00	€ 0	€ 197.886	€ 26.551	€ 39.318	
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
ORES ELEC	€ 305.715	€ 7.542	€ 313.257	2,70	€ 59.827	€ 373.085	€ 397.951	€ 357.966	
TOTAL	€ 523.531	€ 13.331	€ 536.861	5,70	€ 59.827	€ 596.689	€ 457.157	€ 424.842	
RESA GAZ	€ 132.058	€ 0	€ 132.058	1,50	€ 0	€ 132.058	€ 20.157	€ 25.094	
ORES GAZ	€ 82.741	€ 2.041	€ 84.782	0,70	€ 6.655	€ 91.437	€ 92.668	€ 70.240	
TOTAL	€ 214.799	€ 2.041	€ 216.840	2,20	€ 6.655	€ 223.495	€ 112.825	€ 95.334	

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en hausse de 43,9% en 2022 par rapport à 2021, essentiellement en raison d'une hausse des coûts liés au personnel suite à la forte croissance du nombre d'ETP chez RESA électricité et gaz.

Pour rappel les indemnisations forfaitaires versées par le GRD aux clients en vertu de l'article 25quinquies du décret wallon en cas d'interruption, de non-conformité ou d'irrégularité de la fourniture ne sont pas prises en compte car elles ne font pas partie des OSP.

Récapitulatif des coûts du service de gestion clientèle des GRD

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2022 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2021 et 2020 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 3.708	€ 2.106	€ 125.736	€ 2.373	€ 0	€ 133.924	€ 123.455	€ 89.164
AIESH	€ 0	€ 0	€ 67.977	€ 0	€ 25.718	€ 93.695	€ 81.892	€ 67.265
RESA ELEC	€ 71.468	€ 0	€ 2.391.026	€ 217.978	€ 197.886	€ 2.878.358	€ 2.685.814	€ 2.632.512
REW	€ 0	€ 153.723	€ 52.274	€ 0	€ 0	€ 205.997	€ 217.590	€ 165.302
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 1.869.504	€ 1.755.780	€ 373.085	€ 3.998.369	€ 3.654.909	€ 3.664.978
TOTAL	€ 75.176	€ 155.829	€ 4.506.518	€ 1.976.131	€ 596.689	€ 7.310.343	€ 6.763.660	€ 6.619.221
RESA GAZ	€ 1.873	€ 0	€ 1.200.943	€ 169.399	€ 132.058	€ 1.504.273	€ 1.427.316	€ 1.282.739
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 966.165	€ 848.906	€ 91.437	€ 1.906.509	€ 1.694.203	€ 1.792.282
TOTAL	€ 1.873	€ 0	€ 2.167.108	€ 1.018.305	€ 223.495	€ 3.410.782	€ 3.121.519	€ 3.075.021
TOTAL ED + GD	€ 77.049	€ 155.829	€ 6.673.626	€ 2.994.437	€ 820.184	€ 10.721.125	€ 9.885.179	€ 9.694.242

Au global, en 2022, les coûts relatifs au service clientèle augmentent de 8,5 % (+ 836k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2021.

4.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD

En vertu de la législation wallonne, les GRD alimentent tant des clients protégés, comme fournisseur social, que des clients non protégés, comme fournisseur X.

Les coûts relatifs à la fourniture d'énergie sont constitués des éléments suivants :

- les coûts d'achat d'énergie (section 0) ;
- les coûts de transport et de distribution (section 0) ;
- les coûts d'achat des certificats verts (section 0).

Les recettes relatives à la fourniture d'énergie sont composées des deux éléments suivants :

- les recettes issues de la vente d'énergie aux clients protégés et clients sous fournisseur X (section 0) ;
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 0).

Les coûts d'achat de l'énergie par le GRD

Les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, des spécifications contractuelles (prix fixe pour la durée du marché, produit cliquable, ...), du délai requis pour la passation du marché après le dépôt des offres ainsi que du volume d'énergie acquis bien que des différences sensibles existent pour des volumes pourtant relativement limités.

De manière générale, les GRD négocient un seul marché pour les achats d'énergie pour la compensation des pertes réseau et l'alimentation des clients protégés et sous fournisseur X ce qui leur permet d'obtenir un prix plus intéressant étant donné les volumes importants nécessaires pour la compensation des pertes en réseau.

Les coûts d'achat de gaz comprennent également les coûts liés au transport.

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2022, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous :

Prix moyen d'achat de l'énergie						
	Quantité (MWh) 2022	Coût 2022 (€ totaux)	Prix 2022 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2021	Coût 2021 (€ totaux)	Prix 2021 (€/MWh)
AIEG	1.805	€ 77.420	€ 43	1.738	€ 92.943	€ 53
AIESH	1.888	€ 92.697	€ 49	1.889	€ 48.499	€ 26
RESA ELEC	69.357	€ 6.180.199	€ 89	65.891	€ 3.048.628	€ 46
REW	774	€ 34.252	€ 44	839	€ 40.799	€ 49
ORES ELEC	154.857	€ 7.101.843	€ 46	161.434	€ 7.888.912	€ 49
TOTAL	228.681	€ 13.486.412	€ 59	231.790	€ 11.119.782	€ 48
RESA GAZ	191.457	€ 22.629.158	€ 118	199.515	€ 9.061.931	€ 45
ORES GAZ	292.812	€ 30.782.553	€ 105	288.196	€ 4.792.756	€ 17
TOTAL	484.269	€ 53.411.711	€ 110	487.711	€ 13.854.687	€ 28

De manière générale en électricité, les prix moyens en 2022 augmentent sensiblement par rapport à 2021 et s'établissent à 59 €/MWh en électricité. En gaz, les prix moyens reflètent pleinement l'explosion des prix de l'énergie puisqu'ils sont presque multipliés par quatre comparativement à ceux de l'année 2021 (28 €/MWh en 2021 pour 110 €/MWh pour 2022).

Depuis plusieurs années, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)⁸.

En 2022, le volume total acheté en électricité est en décroissance de 1,3 % mais avec de légères variations entre les différents GRD. En gaz le volume total acheté diminue de 0,7% comparativement au volume 2021.

En électricité, en moyenne, les prix d'achat se sont inscrits en sensible hausse et étaient légèrement inférieurs à 60 €/MWh, la hausse de prix la plus importante étant observée chez RESA. En gaz, le prix d'achat tant d'ORES que de RESA a littéralement explosé passant de 28 €/MWh en 2021 à 110 €/MWh en 2022.

Il est à noter que la prise en compte des produits ou charges issus de la réconciliation peut impacter à la hausse ou à la baisse le prix moyen d'achat.

⁸ Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précèdent.

Les coûts de transport et de distribution

Afin de pouvoir évaluer les coûts des GRD pour la fourniture aux clients protégés ou aux clients alimentés sous fournisseur X, les GRD ont communiqué les coûts de transport et de distribution relatifs aux volumes vendus concernés. Comme précisé préalablement, les coûts de transport ne s'appliquent qu'à l'électricité étant donné que ces coûts sont inclus dans les coûts d'achat de gaz.

Les coûts de distribution et de transport pour l'année 2022 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coûts 2022 (€ totaux)	Coûts 2021 (€ totaux)	Coûts 2020 (€ totaux)
AIEG	€ 184.496	€ 188.734	€ 145.984
AIESH	€ 221.539	€ 239.671	€ 201.566
RESA ELEC	€ 7.737.034	€ 9.183.120	€ 6.413.056
REW	€ 108.164	€ 120.276	€ 129.329
ORES ELEC	€ 17.720.517	€ 19.872.594	€ 16.657.976
TOTAL	€ 25.971.751	€ 29.604.395	€ 23.547.910
Coûts de distribution et transport gaz			
RESA GAZ	€ 4.862.371	€ 4.368.770	€ 3.435.656
ORES GAZ	€ 6.390.392	€ 6.777.132	€ 5.437.171
TOTAL	€ 11.252.763	€ 11.145.902	€ 8.872.827

Pour la période tarifaire 2019-2023, la CWaPE a procédé à l'approbation en fin d'année 2018 et début 2019 des tarifs des GRD applicables pour les années 2019 à 2023.

Les coûts de distribution et de transport, relatifs à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X, imputés en charge dans les coûts OSP par les GRD sont donc fonction des tarifs approuvés par le régulateur et des quantités facturées à ces clients.

Les coûts d'achat des certificats verts

En tant que fournisseur social et fournisseur X, les GRD sont tenus de transmettre à la CWaPE un nombre de certificats verts correspondant au quota qui leur est imposé. Ce quota s'élevait à 39,33% pour l'année 2022.

Pour l'année 2022 et comparativement à l'année 2021, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondant aux volumes vendus aux clients protégés (hors régionaux qui en sont exonérés, voir ci-dessous) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent :

Coûts d'acquisition des certificats verts						
	2022			2021		
	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coûts	EUR/CV
AIEG	167	€ 0	0	150	€ 9.980	67
AIESH	709	€ 54.509	77	225	€ 15.036	67
RESA ELEC	21.847	€ 1.487.928	68	21.313	€ 1.492.114	70
REW	50	€ 3.342	67	110	€ 7.352	67
ORES ELEC	45.688	€ 3.138.911	69	47.007	€ 3.294.721	70
TOTAL	68.461	€ 4.684.690		68.805	4.819.203	

En vertu de l'arrêté du Gouvernement wallon du 3 avril 2014 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 novembre 2006 relatif à la promotion de l'électricité produite au moyen de sources d'énergie renouvelables ou de cogénération, les GRD ne sont pas tenus de remettre des CV pour les volumes fournis aux clients protégés régionaux.

Globalement, une stabilisation du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2022 alors que le quota est passé de respectivement 38,85% en 2021 à 39,33% en 2022.

Le prix de vente de l'énergie par le GRD

Dès lors que la vente d'énergie est envisagée, il convient de différencier les clients protégés des clients alimentés sous fournisseur X en raison de la différence de tarif appliqué.

○ **Les clients protégés**

A fin 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2022	au 31/12		
		2022	2021	2020
AIEG	463	521	404	404
AIESH	499	543	493	450
RESA ELEC	16.880	19.147	15.550	13.275
REW	0	298	219	219
ORES ELEC	38.417	39.475	36.866	31.223
TOTAL	56.259	59.984	53.532	45.571

RESA GAZ	12.859	14.661	11.689	9.921
ORES GAZ	18.993	19.643	18.189	15.422
TOTAL	31.852	34.304	29.878	25.343

En 2022, le nombre de clients protégés a continué sa progression initiée depuis plusieurs années et a sensiblement augmenté par rapport à 2021 (+12,1 % en électricité et +14,8 % en gaz).

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les trois mois par la CREG⁹. Au niveau de l'électricité, ce sont trois tarifs distincts qui sont définis, à savoir le tarif normal, bihoraire et exclusif de nuit. En revanche, pour le gaz, un tarif unique est défini.

En outre, une surcharge spécifique faisant partie jusque fin 2021 de la cotisation fédérale, appelée surcharge clients protégés (et désormais logée dans l'accise spéciale), est appliquée sur l'ensemble des clients dans le but d'alimenter un fonds. Ce fonds permet d'indemniser les GRD pour la fourniture des clients protégés fédéraux au tarif social en leur ristournant la différence entre le prix de vente au tarif social qui est un tarif all-in intégrant l'énergie et les coûts de distribution et de transport, et un prix de référence basé sur une moyenne des offres commerciales les plus basses des fournisseurs, augmenté du coût de distribution et de transport. Le prix de référence devrait dès lors s'approcher des coûts du GRD relatifs à ses achats d'énergie, de CV, de timbre-poste ainsi qu'inclure certains coûts de service à la clientèle.

En revanche, l'alimentation de clients protégés régionaux au tarif social par le GRD est une obligation de service public imposée à ce dernier pour laquelle aucune indemnité n'est prévue via le fonds fédéral et donc représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution, à défaut de fonds spécifique créé à cet effet. Néanmoins, dans le cadre de la protection régionale conjoncturelle, les GRD perçoivent une indemnité pour la fourniture au tarif social des clients concernés.

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients protégés pour l'année 2022 comparativement aux années 2021 et 2020 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2022			2021			2020		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	1.691	€ 480.186		1.628	€ 311.992		1.510	€ 216.880	
AIESH	1.888	€ 316.982		1.889	€ 368.096		1.649	€ 224.287	
RESA ELEC	56.874	€ 11.475.244		40.503	€ 7.435.309		42.842	€ 5.475.323	
REW	0	€ 164.036		0	€ 138.089		652	€ 98.470	
ORES ELEC	120.072	€ 21.957.213		102.399	€ 14.744.179		118.177	€ 16.995.080	
TOTAL	180.525	€ 34.393.661	€ 191	146.419	€ 22.997.664	€ 157	164.830	€ 23.010.039	€ 140

RESA GAZ	177.814	€ 4.426.865		121.050	€ 2.837.864		121.453	€ 2.398.684	
ORES GAZ	228.013	€ 5.581.425		202.384	€ 3.780.410		205.225	€ 4.851.612	
TOTAL	405.827	€ 10.008.290	€ 25	323.434	€ 6.618.274	€ 20	326.678	€ 7.250.296	€ 22

En 2022, les montants facturés aux clients protégés sont en hausse de 14.786 k€ au global ou + 49,9 %, évolution fortement liée à celle des quantités facturées.

Chez ORES, l'évolution en 2022 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

⁹ Depuis juillet 2020, la CREG procède à une adaptation trimestrielle du tarif social alors qu'auparavant la fréquence de calcul du tarif social était semestrielle.

- **En électricité** : + 17,3% des quantités facturées, + 48,9% des montants facturés (+ 7.213 k€) et +7,1% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 12,7% des quantités facturées, + 47,6% des montants facturés (+ 1.801 k€) et + 8,0% du nombre de clients protégés alimentés.

Tant en électricité qu'en gaz, la comparaison avec l'année 2021 est impactée tant par un effet quantité (extension aux BIM) que par un effet prix (hausse du tarif social).

Chez RESA, l'évolution en 2022 du nombre de clients protégés, des quantités et des montants facturés aux clients protégés est la suivante :

- **En électricité** : + 40,4% des quantités facturées, +54,3% des montants facturés (+4.040 k€) et +23,1% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : + 46,9% des quantités facturées, + 56,0% des montants facturés (+ 1.589 k€) et + 25,4% du nombre de clients protégés alimentés.

L'évolution à la hausse des montants facturés est principalement la conséquence de l'évolution à la hausse, comparativement à 2021, du nombre de clients protégés alimentés et du tarif social en 2022.

o Les clients alimentés par le fournisseur X

Tel que prévu actuellement par la législation en vigueur, les GRD sont amenés à alimenter temporairement un certain nombre de clients dans des situations particulières. Les situations visées sont notamment un placement tardif d'un compteur à budget (jusque fin 2021), un déménagement problématique non résolu au terme du délai imparti ou une coupure qui n'a pu être réalisée dans les temps faute d'accès aux installations.

A fin 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021, le nombre de clients alimentés par les GRD au titre de fournisseur X s'élevait à :

Nombre de clients sous fournisseur X alimentés				
	En moyenne sur l'année	au 31/12		
		2022	2021	2020
AIEG	2	1	2	2
AIESH	0	0	0	0
RESA ELEC	3.027	1.128	2.523	2.744
REW	0	1	0	0
ORES ELEC	3.426	2.824	4.684	7.092
TOTAL	6.455	3.954	7.209	9.838

RESA GAZ	2.515	1.471	3.151	3.460
ORES GAZ	1.406	1.181	1.944	3.084
TOTAL	3.921	2.652	5.095	6.544

En électricité et en gaz, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X (comparaison entre le nombre de clients sous fournisseur X en fin décembre 2022 et ce même nombre en 2021), a tendance à fortement diminuer tant en électricité qu'en gaz en raison de l'abandon du transfert du client en attente du placement d'un compteur à budget ou à prépaiement vers le fournisseur X. En effet depuis la mise en place du MIG 6 en fin 2021, le client concerné reste dorénavant alimenté par son fournisseur commercial.

Le tarif appliqué aux consommations des clients concernés est le tarif appelé « prix maxima pour la fourniture d'électricité/ de gaz par les GRD aux clients non protégés ». Il est défini tous les 3 mois¹⁰ selon les modalités reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1^{er} juin 2004 (Electricité)¹¹ et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz)¹².

¹⁰ Depuis juillet 2020, la CREG procède à une adaptation trimestrielle du tarif fournisseur X alors que la fréquence de calcul était semestrielle auparavant.

¹¹ Arrêté ministériel du 1^{er} juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires des réseaux de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels.

¹² Arrêté ministériel du 15 février 2005 fixant les prix maximaux pour la fourniture de gaz naturel par les entreprises de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme des clients protégés résidentiels.

La méthode de calcul du tarif, telle que décrite ci-dessous, intègre « les règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié » (décision CREG du 16 mai 2013¹³).

La détermination des « prix maxima » suit la méthode décrite ci-dessous :

- Détermination des fournisseurs de référence, soit ceux représentant individuellement au minimum 3 % des points d'accès et dont la part totale représente plus de 90 % du total des points d'accès ;
- Détermination du produit tarifaire retenu pour chaque fournisseur de référence, soit le produit choisi par la majorité des clients ;
- Détermination d'un tarif moyen pondéré (pour la partie énergie) sur base des parts de marché des fournisseurs de référence et du produit tarifaire retenu pour chacun d'eux ;
- Détermination du prix maximum à appliquer qui correspond au tarif moyen pondéré des fournisseurs de référence. Lorsque ce dernier est supérieur au coût d'achat de l'énergie par le GRD, il en résulte une marge supplémentaire pour le GRD.

Les prix d'achat de l'énergie diffèrent entre GRD de même que les parts de marché des fournisseurs sur le territoire de chaque GRD, ainsi que les tarifs de distribution applicables, de sorte que les prix maxima varient de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2022, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas de l'AIESH et du REW), soit très peu de clients alimentés sous fournisseur X (AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2022 comparativement aux années 2020 et 2021 sont les suivants :

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2022			2021			2020		
	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen	Quantité (MWh)	Montants facturés	Prix de vente moyen
AIEG	34	€ 0	NC	32	€ 0	NC	30	€ 0	NC
AIESH	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!	0	€ 0	#DIV/0!
RESA ELEC	13.526	€ 3.865.162	€ 286	13.926	€ 2.965.364	€ 213	15.921	€ 2.557.286	€ 161
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	15.877	€ 4.943.609	€ 311	22.599	€ 5.460.035	€ 242	24.030	€ 5.975.542	€ 249
TOTAL	29.436	€ 8.808.771	€ 299	36.557	€ 8.425.399	€ 230	39.981	€ 8.532.828	€ 213
RESA GAZ	34.749	€ 2.996.445	€ 86	41.529	€ 1.995.142	€ 48	38.054	€ 1.421.190	€ 37
ORES GAZ	14.497	€ 1.273.100	€ 88	37.100	€ 1.791.052	€ 48	35.210	€ 1.888.218	€ 54

En 2022, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en augmentation de 867 k€ au global ou + 7,1% alors qu'ils avaient déjà progressé durant l'année 2021.

Chez RESA, en gaz, la hausse des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2022 (+1.001 k€ ; +50,2%) s'explique notamment par une hausse sensible du prix de vente moyen (+79,5%). En électricité, les montants facturés sont en croissance (+900 k€ ; +30,3%) alors que les volumes vendus diminuent légèrement (-2,9%).

Chez ORES, les montants facturés et dans une moindre mesure les volumes vendus aux clients sous fournisseur X se réduisent en 2022 : en gaz, une diminution de 60,9% des quantités vendues mais une baisse de 28,9% des montants facturés (-518 k€) et en électricité, une diminution de 29,8% des quantités vendues et de 9,5% des montants facturés (-516 k€). Il apparaît que dans le même temps le nombre de clients sous fournisseur X a sensiblement diminué.

Les créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social

En contrepartie de l'alimentation de clients protégés fédéraux au tarif social, les GRD introduisent auprès de la CREG une demande de compensation. Il est à noter que le fonds permettant de rembourser les GRD pour l'octroi du tarif social aux clients concernés était alimenté (jusqu'à fin 2021) au travers de la cotisation fédérale via la surcharge « clients protégés » et depuis début 2022 au travers du droit d'accises spécial. Toutefois l'évaluation du coût net de l'alimentation de clients protégés par le GRD, OSP définie au niveau régional, se doit de tenir compte du montant de cette compensation.

¹³ « Décision relative aux règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux du gaz naturel à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié », CREG, Décision (B)130516-CDC-1240, 16 mai 2013.

D'un autre côté les GRD ont introduit auprès du SPW des demandes de compensation pour l'alimentation au tarif social des clients protégés régionaux conjoncturels (clients PRC).

Les montants renseignés ci-dessous correspondent aux créances introduites par les GRD auprès de la CREG et auprès du SPW relativement à la fourniture aux clients protégés fédéraux ou régionaux durant l'année 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2022	2021	2020
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 165.289	€ 40.000	€ 49.142
RESA ELEC	€ 10.498.868	€ 943.720	€ 960.588
REW	€ 44.394	€ 30.256	€ 20.786
ORES ELEC	€ 18.396.289	€ 3.904.000	€ 3.143.639
TOTAL	€ 29.104.840	€ 4.917.975	€ 4.174.155
RESA GAZ	€ 20.369.020	€ 1.559.036	€ 1.494.411
ORES GAZ	€ 21.003.248	€ 2.631.028	€ 2.202.789
TOTAL	€ 41.372.268	€ 4.190.064	€ 3.697.200

Conformément à « l'Arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux et les règles d'intervention pour leur prise en charge », la compensation pour application du tarif social est déterminée sur base de la différence entre le « prix de référence » et le tarif social facturé aux clients protégés résidentiels. La composante énergie de référence correspond à la moyenne arithmétique des composantes « énergie » du tarif commercial le plus bas de chaque fournisseur, après retrait des deux valeurs extrêmes.

La compensation pour application du tarif social aux clients protégés régionaux conjoncturels est déterminée selon les mêmes principes, cette compensation intégrant cependant un montant complémentaire visant à couvrir de manière forfaitaire le coût de gestion clientèle et le coût des irrécouvrables.

En 2022, l'augmentation de la compensation pour application du tarif social tant en électricité qu'en gaz fait suite à la croissance du portefeuille de clients protégés fédéraux alimentés par les GRD (en raison de l'alimentation de certains clients BIM), à l'évolution plus rapide du tarif de référence (suite à la forte hausse des prix du marché) comparativement au tarif social, à la modification de la méthode de comptabilisation de ces montants chez ORES et enfin à la prise en compte des montants perçus dans le cadre de la PRC.

La hausse est de +492 % en électricité (+ 24.187 k€ dont 3.208 k€ pour la PRC) et de + 887% en gaz (+ 37.182 k€ dont 6.342 k€ pour la PRC).

Les coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie

Sur base des différents éléments développés ci-dessus, les coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie par le GRD aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X peuvent être approchés.

Dans un premier temps, seuls les coûts associés à la fourniture sont pris en considération, ce indépendamment des recettes générées par la fourniture (soit les ventes aux clients protégés et sous fournisseur X), en ce compris la compensation pour fourniture au tarif social de clients protégés. Les coûts liés à la fourniture comprennent trois éléments que sont les coûts d'achat d'énergie, les coûts d'achat de certificats verts et les coûts de transport et de distribution.

Comme présenté dans le tableau repris ci-dessous, les **coûts liés à la fourniture** correspondent à la somme des trois éléments précités :

Récapitulatif des coûts liés à la fourniture d'énergie par le GRD						
	Achat énergie	Distribution et transport	Achats CV	Total coûts 2022	Total coûts 2021	Total coûts 2020
AIEG	€ 77.420	€ 184.496	€ 0	€ 261.917	€ 291.658	€ 260.447
AIESH	€ 92.697	€ 221.539	€ 54.509	€ 368.745	€ 303.206	€ 307.636
RESA ELEC	€ 6.180.199	€ 7.737.034	€ 1.487.928	€ 15.405.161	€ 13.723.862	€ 10.529.528
REW	€ 34.252	€ 108.164	€ 3.342	€ 145.759	€ 168.428	€ 175.738
ORES ELEC	€ 7.101.843	€ 17.720.517	€ 3.138.911	€ 27.961.271	€ 31.056.226	€ 26.718.885
TOTAL ED	€ 13.486.412	€ 25.971.751	€ 4.684.690	€ 44.142.852	€ 45.543.379	€ 37.992.235
RESA GAZ	€ 22.629.158	€ 4.862.371	NA	€ 27.491.529	€ 13.430.701	€ 5.565.213
ORES GAZ	€ 30.782.553	€ 6.390.392	NA	€ 37.172.945	€ 11.569.888	€ 9.588.859
TOTAL GD	€ 53.411.711	€ 11.252.763	NA	€ 64.664.474	€ 25.000.589	€ 15.154.072
TOTAL ED + GD	€ 66.898.123	€ 37.224.514	€ 4.684.690	€ 108.807.326	€ 70.543.968	€ 53.146.308

La hausse globale de ces coûts de 38.263 k€ (+54,24%) est entièrement attribuable à l'évolution des coûts en gaz.

En électricité, la légère baisse observée entre 2021 et 2022 s'élève à 1.401 k€ ou - 3,1% (+ 2.367 k€ pour les coûts d'achat d'énergie, - 3.633 k€ pour les coûts de distribution et de transport et - 135 k€ pour les coûts d'acquisition de certificats verts).

En gaz, la forte hausse observée entre 2021 et 2022 s'élève à 39.664€ ou + 158,7% (+ 39.557 k€ pour les coûts d'achat d'énergie et + 107 k€ pour les coûts de distribution).

Les recettes liées à la fourniture d'énergie aux clients protégés ou alimentés sous fournisseur X visent tant le chiffre d'affaires réalisé au travers de la vente d'énergie au tarif social ou aux prix maxima que la compensation pour octroi du tarif social aux clients protégés. Ces deux éléments sont repris dans le tableau ci-dessous :

Récapitulatif des recettes liées à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Montants facturés	Compensation Tarif social	Total recettes 2022	Total recettes 2021	Total recettes 2020
AIEG	€ 480.186	€ 0	€ 480.186	€ 311.992	€ 216.880
AIESH	€ 316.982	€ 165.289	€ 482.271	€ 408.096	€ 273.429
RESA ELEC	€ 15.340.406	€ 10.498.868	€ 25.839.274	€ 11.344.393	€ 8.993.197
REW	€ 164.036	€ 44.394	€ 208.430	€ 168.345	€ 119.256
ORES ELEC	€ 26.900.822	€ 18.396.289	€ 45.297.111	€ 24.108.214	€ 26.114.261
TOTAL	€ 43.202.432	€ 29.104.840	€ 72.307.272	€ 36.341.039	€ 35.717.022
GRD Gaz					
RESA GAZ	€ 7.423.310	€ 20.369.020	€ 27.792.330	€ 6.392.042	€ 5.314.285
ORES GAZ	€ 6.854.525	€ 21.003.248	€ 27.857.773	€ 8.202.490	€ 8.942.619
TOTAL	€ 14.277.835	€ 41.372.268	€ 55.650.103	€ 14.594.532	€ 14.256.904

La hausse globale de ces recettes est de 77.022 k€ (+151%) mais avec des différences entre l'électricité et le gaz, et également entre les GRD.

Cette évolution s'explique par :

- La croissance des recettes issues des ventes d'électricité et de gaz aux clients protégés ;
- La hausse des compensations pour octroi du tarif social faisant suite à la croissance du portefeuille de clients protégés alimentés, de la nette croissance du tarif de référence par rapport au tarif social, de la prise en compte des clients PRC et à la modification de la méthode de comptabilisation de ces montants chez ORES.

In fine et compte tenu des éléments développés ci-dessus, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD peuvent être évalués, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021, aux montants suivants :

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2022	Recettes 2022	Coûts nets 2022	Coûts nets 2021	Coûts nets 2020
AIEG	€ 261.917	€ 480.186	-€ 218.269	-€ 20.334	€ 43.567
AIESH	€ 368.745	€ 482.271	-€ 113.526	-€ 104.890	€ 34.208
RESA ELEC	€ 15.405.161	€ 25.839.274	-€ 10.434.113	€ 2.379.469	€ 1.536.331
REW	€ 145.759	€ 208.430	-€ 62.672	€ 83	€ 56.483
ORES ELEC	€ 27.961.271	€ 45.297.111	-€ 17.335.840	€ 6.948.013	€ 604.624
TOTAL	€ 44.142.852	€ 72.307.272	-€ 28.164.420	€ 9.202.340	€ 2.275.213
GRD Gaz					
RESA GAZ	€ 27.491.529	€ 27.792.330	-€ 300.801	€ 7.038.659	€ 250.928
ORES GAZ	€ 37.172.945	€ 27.857.773	€ 9.315.172	€ 3.367.398	€ 646.241
TOTAL	€ 64.664.474	€ 55.650.103	€ 9.014.371	€ 10.406.057	€ 897.169

Une diminution de 38.758 k€ des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2022 par rapport en 2021 est dès lors constatée suite à la forte hausse des recettes liées à la fourniture aux clients protégés en gaz et en électricité en 2022 chez ORES et RESA, tant au niveau des montants facturés que de la compensation pour alimentation des clients protégés au tarif social.

En électricité, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie décroissent d'un montant de 37.367 k€ (- 406,1%) par rapport à 2021. Alors même que les coûts nets diminuent quelque peu auprès des petits GRD, une baisse nettement plus prononcée est observée chez RESA (-12.814 k€ ou - 538,5%) mais aussi chez ORES (-24.284 k€ ou - 349,5 %).

La hausse des montants facturés (+ 11.779 k€) et de la compensation CREG (+ 24.187 k€) n'est que partiellement compensée par la croissance des achats d'énergie (+ 2.367 k€) alors que les coûts de distribution et de transport de même que les coûts d'achat de certificats verts diminuent (respectivement - 3.633k€ et- 135 k€).

En gaz, la situation est un peu différente puisque les coûts nets liés à la fourniture s'inscrivent en légère baisse avec une diminution de 1.392 k€ (- 13,4%), l'évolution des coûts nets étant contrastée entre ORES et RESA. Ainsi ORES a vu les coûts nets liés à la fourniture sensiblement augmenter (+ 5.948 k€ ou + 176,6%) suite à la progression des coûts d'achat d'énergie alors que dans le même temps les montants facturés à la clientèle protégée et sous fourniture X et la compensation pour alimentation de clients protégés au tarif social croissaient mais dans une moindre mesure. Pour RESA, les coûts nets liés à la fourniture diminuent de 7.340 k€ principalement suite à la très forte hausse des recettes et particulièrement de la compensation pour alimentation de clients protégés au tarif social (+ 18.810 k€).

Comme précisé les années antérieures, les coûts et les recettes liés à la fourniture d'énergie varient d'une année à l'autre, aussi en raison du fait que l'*Energie Non Relevée* (ENR) n'est pas neutralisée et que seules les facturations réelles sont prises en compte. En conséquence les volumes d'énergie achetés ne correspondent pas aux volumes d'énergie vendus.

4.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie

Les GRD détiennent des créances relatives à la fourniture d'énergie envers les clients protégés et les clients alimentés sous fournisseur X (avec ou sans compteur à budget). Ces créances peuvent s'avérer difficiles à récupérer et il est alors question de créances douteuses. Chaque année, sur base du solde des créances douteuses échues et d'un pourcentage spécifique à chaque GRD, le GRD calcule le montant de la provision comptable « réductions de valeur » nécessaire pour évaluer le risque de non-paiement. Cette provision est actée au bilan du GRD.

En fonction de la provision déjà constituée l'année précédente au bilan, le GRD « ajuste » (à la hausse = dotation/à la baisse = reprise) la provision afin que son bilan reflète le montant nécessaire calculé sur base du solde des créances au 31/12. Cet « ajustement » de la provision engendre une écriture comptable qui affecte le résultat du GRD. En effet, la dotation annuelle à la provision « réductions de valeur » constitue une charge pour le GRD tandis qu'une reprise de provision constitue un produit.

Par ailleurs, les GRD enregistrent des moins-values sur réalisation de créances commerciales. En effet, lorsqu'une créance est définitivement perdue, celle-ci est passée en perte au compte de résultat du GRD.

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2022 (solde des créances échues et non échues) ainsi que les provisions « réductions de valeur » enregistrées au bilan, les dotations annuelles enregistrées en compte de résultat et les moins-values sur réalisation de créances commerciales.

Créances et réductions de valeurs sur créances- clients protégés et sous fournisseurs X						
	Solde des créances au 31/12/22 - clients protégés (HTVA)	Solde des créances au 31/12/22 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/22 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2022	2021	2020
AIEG	€ 85.642	€ 5.724	€ 91.366	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 96.435	€ 0	€ 96.435	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 4.553.813	€ 16.856.505	€ 21.410.318	€ 24.159.282	€ 22.087.994	€ 20.202.782
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 7.726.709	€ 13.916.828	€ 21.643.538	€ 8.303.310	€ 7.833.477	€ 11.587.945
TOTAL ED	€ 12.462.600	€ 30.779.057	€ 43.241.657	€ 32.462.592	€ 29.921.471	€ 31.790.727
RESA GAZ	€ 3.384.717	€ 15.400.565	€ 18.785.282	€ 26.418.727	€ 25.126.561	€ 24.585.886
ORES GAZ	€ 2.075.760	€ 5.063.310	€ 7.139.070	€ 3.093.238	€ 3.666.108	€ 6.379.916
TOTAL GD	€ 5.460.477	€ 20.463.875	€ 25.924.352	€ 29.511.965	€ 28.792.669	€ 30.965.802
TOTAL ED + GD	€ 17.923.077	€ 51.242.933	€ 69.166.010	€ 61.974.557	€ 58.714.140	€ 62.756.530

	Dotation annuelle RDV (compte 63 P&L)			Moins-values sur réalisations de créances (compte 64 P&L)		Dotations + moins values (comptes P&L 63+64)	
	2022	2021	2020	2022	2021	2022	2021
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 15.923	€ 0	€ 15.923
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2.071.288	€ 1.885.212	€ 1.867.716	€ 0	€ 0	€ 2.071.288	€ 1.885.212
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 12.722	€ 0	€ 12.722	€ 0
ORES ELEC	€ 469.833	-€ 3.754.469	-€ 3.589.947	€ 4.950.349	€ 8.198.108	€ 5.420.182	€ 4.443.639
TOTAL ED	€ 2.541.121	-€ 1.869.257	-€ 1.722.231	€ 4.963.070	€ 8.214.031	€ 7.504.191	€ 6.344.774
RESA GAZ	€ 1.292.166	€ 540.675	€ 1.157.942	€ 0	€ 0	€ 1.292.166	€ 540.675
ORES GAZ	-€ 572.870	-€ 2.713.808	-€ 3.332.708	€ 2.277.954	€ 3.943.236	€ 1.705.084	€ 1.229.428
TOTAL GD	€ 719.296	-€ 2.173.133	-€ 2.174.766	€ 2.277.954	€ 3.943.236	€ 2.997.250	€ 1.770.103
TOTAL ED + GD	€ 3.260.417	-€ 4.042.389	-€ 3.896.996	€ 7.241.025	€ 12.157.267	€ 10.501.442	€ 8.114.878

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 43,1 millions € de créances au 31/12/2022, 32,4 millions € ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 75%) tandis qu'en gaz, sur un total de 25,9 millions € de créances au 31/12/2022, 29,5 millions €¹⁴ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 114 %).

Les règles appliquées pour le calcul de la provision « réduction de valeur » sont soumises à l'approbation des réviseurs d'entreprise et varient d'un GRD à l'autre.

Les montants passés en irrécouvrables (moins-values sur réalisations de créances / relatifs à des créances non vendables) en 2022 chez **ORES** restent importants mais moins élevés que ceux actés pour l'année 2021. Ces montants restent considérables (4.950 k€ en électricité et 2.278k€ en gaz) alors que dans le même temps ORES a procédé à peu de reprises de dotation réduction de valeur (+ 470 k€ en électricité et – 573 k€ en gaz). Au total, pour ORES, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales se sont inscrites en hausse tant en électricité (+ 977 k€) qu'en gaz (+ 476 k€).

Chez **RESA**, les réductions de valeur et moins-values sur créances commerciales progressent en électricité (+ 186 k€) ainsi qu'en gaz (+ 751 k€).

Au global le poste réduction de valeur et moins-values sur créances commerciales augmente de 2.402 k€ en 2022 comparativement à l'année 2021, en raison de l'évolution de ces postes de coût tant chez ORES que chez RESA.

4.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD

Le tableau repris ci-après a pour finalité de présenter de manière synthétique l'ensemble des coûts imputables à l'obligation de service public « gestion de la clientèle propre » du GRD.

Cette présentation reprend, d'une part, les données relatives aux coûts de fonctionnement du service clientèle, d'autre part, les coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD et enfin les réductions de valeurs sur les créances et les moins-values liées à la fourniture actées par le GRD au terme de l'exercice.

Ainsi, pour l'année 2022 et comparativement aux années 2020 et 2021, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante :

¹⁴ Ce chiffre est fortement impacté par RESA, lequel intègre, dans le montant des provisions, le montant des créances définitivement réduites. Ceci explique la hauteur de ces provisions par rapport aux soldes des créances et un pourcentage supérieur à 100 %.

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre												
	Coûts du service clientèle			Coûts nets de fourniture			Dotation réductions de valeur et moins-values			Total		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
AIEG	€ 133.924	€ 123.455	€ 89.164	-€ 218.269	-€ 20.334	€ 43.567	€ 0	€ 15.923	€ 15.923	-€ 84.345	€ 119.044	€ 119.044
AIESH	€ 93.695	€ 81.892	€ 67.265	-€ 113.526	-€ 104.890	€ 34.208	€ 0	€ 0	€ 0	-€ 19.831	-€ 22.998	-€ 22.998
RESA ELEC	€ 2.878.358	€ 2.685.814	€ 2.632.512	-€ 10.434.113	€ 2.379.469	€ 1.536.331	€ 2.071.288	€ 1.885.212	€ 1.867.716	-€ 5.484.467	€ 6.950.495	€ 6.950.495
REW	€ 205.997	€ 217.590	€ 165.302	-€ 62.672	€ 83	€ 56.483	€ 12.722	€ 0	€ 12.563	€ 156.047	€ 217.673	€ 217.673
ORES ELEC	€ 3.998.369	€ 3.654.909	€ 3.664.978	-€ 17.335.840	€ 6.948.013	€ 604.624	€ 5.420.182	€ 4.443.639	€ 5.006.053	-€ 7.917.289	€ 15.046.561	€ 15.046.561
TOTAL	€ 7.310.343	€ 6.763.660	€ 6.619.221	-€ 28.164.420	€ 9.202.340	€ 2.275.213	€ 7.504.191	€ 6.344.774	€ 6.902.256	-€ 13.349.885	€ 22.310.775	€ 15.796.690
RESA GAZ	€ 1.504.273	€ 1.427.316	€ 1.282.739	-€ 300.801	€ 7.038.659	€ 250.928	€ 1.292.166	€ 540.675	€ 1.157.942	€ 2.495.638	€ 9.006.650	€ 9.006.650
ORES GAZ	€ 1.906.509	€ 1.694.203	€ 1.792.282	€ 9.315.172	€ 3.367.398	€ 646.241	€ 1.705.084	€ 1.229.428	€ 2.029.304	€ 12.926.765	€ 6.291.029	€ 6.291.029
TOTAL	€ 3.410.782	€ 3.121.519	€ 3.075.021	€ 9.014.371	€ 10.406.057	€ 897.169	€ 2.997.250	€ 1.770.103	€ 3.187.246	€ 15.422.403	€ 15.297.679	€ 7.159.436
TOTAL ED+GD	€ 10.721.125	€ 9.885.179	€ 16.776.302	-€ 19.150.049	€ 19.608.398	€ 3.172.382	€ 10.501.442	€ 8.114.878	€ 10.089.502	€ 2.072.518	€ 37.608.454	€ 22.956.126

En électricité, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (+ 547 k€), une très forte baisse des coûts nets de fourniture (- 37.367 k€) ainsi qu'une augmentation des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 1.159 k€), **ce qui entraîne au global une décroissance des coûts totaux de 159,8% (- 35.661 k€) en 2022** par rapport à 2021.

En gaz, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (+ 289 k€), une diminution des coûts nets de fourniture (- 1.392 k€) et une hausse des dotations réductions de valeur et des moins-values (+ 1.227 k€), **ce qui entraîne au global une hausse des coûts totaux de 0,8% (+ 125 k€) en 2022** par rapport à 2021.

Au global, la tendance observée dans l'évolution des coûts liés à la gestion de la clientèle propre, en électricité qu'en gaz, est majoritairement liée à la croissance des coûts nets de fourniture d'ORES et RESA tant en électricité qu'en gaz.

Ces coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (en distinguant les coûts de la gestion de la clientèle propre des GRD, les coûts nets relatifs à la fourniture et les réductions de valeur et moins-values), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par client alimenté à fin 2021 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants :

	2022					2021	2020	2019
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	522	€ 257	-€ 418	€ 0	-€ 162	€ 293	€ 366	€ 484
AIESH	543	€ 173	-€ 209	€ 0	-€ 37	-€ 47	€ 225	€ 285
RESA ELEC	20.275	€ 142	-€ 515	€ 102	-€ 271	€ 385	€ 377	€ 343
REW	299	€ 689	-€ 210	€ 43	€ 522	€ 994	€ 1.070	€ 863
ORES ELEC	42.299	€ 95	-€ 410	€ 128	-€ 187	€ 362	€ 242	€ 236
TOTAL	63.938	€ 114	-€ 440	€ 117	-€ 209	€ 367	€ 285	€ 271
RESA GAZ	16.132	€ 93	-€ 19	€ 80	€ 155	€ 607	€ 201	€ 192
ORES GAZ	20.824	€ 92	€ 447	€ 82	€ 621	€ 312	€ 241	€ 266
TOTAL	36.956	€ 92	€ 244	€ 81	€ 417	€ 437	€ 225	€ 236

Ces coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre (en distinguant les coûts de la gestion de la clientèle propre des GRD, les coûts nets relatifs à la fourniture et les réductions de valeur et moins-values), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh, tels que répercutés dans les tarifs de distribution sur la basse tension en électricité et le groupe T1 à T3 pour le gaz, donnent les résultats suivants :

	2022					2021	2020	2019
	Coût moyen (€/MWh)					Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
	Nombre total de MWh	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	98.789	€ 1,36	-€ 2,21	€ 0,00	-€ 0,85	€ 1,15	€ 1,43	€ 1,69
AIESH	88.595	€ 1,06	-€ 1,28	€ 0,00	-€ 0,22	-€ 0,27	€ 1,22	€ 1,38
RESA ELEC	1.595.975	€ 1,80	-€ 6,54	€ 1,30	-€ 3,44	€ 3,85	€ 3,40	€ 2,83
REW	72.644	€ 2,84	-€ 0,86	€ 0,18	€ 2,15	€ 2,89	€ 3,11	€ 2,44
ORES ELEC	5.560.010	€ 0,72	-€ 3,12	€ 0,97	-€ 1,42	€ 2,71	€ 1,59	€ 1,43
TOTAL	7.416.013	€ 0,99	-€ 3,80	€ 1,01	-€ 1,80	€ 2,93	€ 2,01	€ 1,76
RESA GAZ	4.514.697	€ 0,33	-€ 0,07	€ 0,29	€ 0,55	€ 1,91	€ 0,63	€ 0,54
ORES GAZ	9.426.842	€ 0,20	€ 0,99	€ 0,18	€ 1,37	€ 0,64	€ 0,50	€ 0,50
TOTAL	13.941.539	€ 0,24	€ 0,65	€ 0,21	€ 1,11	€ 1,05	€ 0,54	€ 0,51

4.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social

Les deux premières sections du rapport ont abordé les obligations de service public à caractère social à charge des GRD, à savoir, l'activité compteurs à budget et l'activité de gestion de la clientèle propre.

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées aux GRD en 2022 et comparativement aux années 2021 et 2020 peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CaB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
AIEG	€ 161.584	€ 213.501	€ 170.145	-€ 84.345	€ 119.044	€ 148.655	€ 77.239	€ 332.546	€ 332.546
AIESH	€ 229.078	€ 273.508	€ 334.630	-€ 19.831	-€ 22.998	€ 101.473	€ 209.247	€ 250.510	€ 250.510
RESA ELEC	€ 3.519.183	€ 4.105.647	€ 4.669.224	-€ 5.484.467	€ 6.950.495	€ 6.036.559	-€ 1.965.284	€ 11.056.142	€ 11.056.142
REW	€ 279.867	€ 228.385	€ 191.559	€ 156.047	€ 217.673	€ 234.349	€ 435.914	€ 446.057	€ 446.057
ORES ELEC	€ 8.685.458	€ 10.332.963	€ 12.323.759	-€ 7.917.289	€ 15.046.561	€ 9.275.655	€ 768.169	€ 25.379.523	€ 25.379.523
TOTAL	€ 12.875.170	€ 15.154.004	€ 17.689.318	-€ 13.349.885	€ 22.310.775	€ 15.796.690	-€ 474.715	€ 37.464.779	€ 37.464.779
RESA GAZ	€ 2.932.266	€ 2.280.722	€ 2.610.741	€ 2.495.638	€ 9.006.650	€ 2.691.609	€ 5.427.904	€ 11.287.372	€ 11.287.372
ORES GAZ	€ 6.032.367	€ 6.937.877	€ 7.669.322	€ 12.926.765	€ 6.291.029	€ 4.467.827	€ 18.959.131	€ 13.228.906	€ 13.228.906
TOTAL	€ 8.964.633	€ 9.218.599	€ 10.280.063	€ 15.422.403	€ 15.297.679	€ 7.159.436	€ 24.387.036	€ 24.516.279	€ 24.516.279
TOTAL ED + GD	€ 21.839.802	€ 24.372.603	€ 27.969.382	€ 2.072.518	€ 37.608.454	€ 22.956.126	€ 23.912.320	€ 61.981.057	€ 50.925.508

Au total, en électricité, le coût des OSP à caractère social est fortement impacté par l'évolution des coûts nets de la fourniture au point de devenir négatif pour l'année 2022. Ainsi le coût des OSP à caractère social diminue en 2022 de 37.939 k€, soit de 101,3% par l'effet de la baisse impressionnante des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (- 35.661 k€ soit -159,8%) et dans une moindre mesure de la diminution des coûts de l'OSP « compteur à budget (- 2.279 k€ soit -15,0%).

En gaz, la faible diminution du coût des OSP à caractère social de 129 k€, soit de 0,5%, s'explique par la baisse des coûts de l'OSP « compteur à budget » (- 254 k€ soit -2,7%) alors que les coûts de l'OSP « gestion clientèle » s'inscrivent en légère hausse (+125 k€ soit +0,8%).

Ces coûts, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répercutés), donnent les résultats suivants :

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social par les GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)							
	Nombre total de MWh	OSP CaB	OSP Gestion clientèle	Total 2022	Total 2021	% variation 2022/2021	Total 2020
AIEG	98.789	€ 1,64	-€ 0,85	€ 0,78	€ 3,20	-76%	€ 3,07
AIESH	88.595	€ 2,59	-€ 0,22	€ 2,36	€ 2,89	-18%	€ 5,25
RESA ELEC	1.595.975	€ 2,21	-€ 3,44	-€ 1,23	€ 6,13	-120%	€ 6,03
REW	72.644	€ 3,85	€ 2,15	€ 6,00	€ 5,93	1%	€ 5,66
ORES ELEC	5.560.010	€ 1,56	-€ 1,42	€ 0,14	€ 4,57	-97%	€ 3,70
TOTAL	7.416.013	€ 1,74	-€ 1,80	-€ 0,06	€ 4,92	-101%	€ 4,25
RESA GAZ	4.514.697	€ 0,65	€ 0,55	€ 1,20	€ 2,39	-50%	€ 1,25
ORES GAZ	9.426.842	€ 0,64	€ 1,37	€ 2,01	€ 1,34	50%	€ 1,36
TOTAL	13.941.539	€ 0,64	€ 1,11	€ 1,75	€ 1,68	4%	€ 1,33

5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (MOZA)¹⁵ ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)¹⁶.

5.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques

Conformément à l'article 22bis de l'AGW OSP électricité et l'article 23bis de l'AGW OSP Gaz, les GRD sont tenus, le cas échéant, de mettre en place une procédure de régularisation pour les situations de déménagements problématiques qui leur sont soumises par les fournisseurs.

Une fois le « MOZA » introduit par le fournisseur et accepté par le GRD, ce dernier effectue successivement les étapes suivantes afin de régulariser la situation du point de fourniture :

- Envoi d'un courrier à l'habitant ou au propriétaire l'invitant à informer son fournisseur de son déménagement ou à conclure un contrat avec le fournisseur de son choix ;
- A défaut de réaction dans les 10 jours ouvrables à dater de l'envoi du courrier, le GRD se rend sur place afin de faire signer un formulaire de régularisation au client ;
- En l'absence de l'habitant, une seconde visite est programmée au plus tôt 15 jours après la première ;
- En cas d'échec de la procédure ou en cas de refus du client de compléter le formulaire de régularisation, le GRD peut procéder à l'interruption de l'alimentation sur le point de fourniture.

L'application de cette procédure entraîne une série de coûts dans le chef des GRD tant au niveau des agents mobilisés que des applications informatiques nécessaires.

En effet, des tâches administratives ou techniques doivent être réalisées et notamment selon les informations communiquées par ORES :

- Au niveau d'Access & Transit, l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (switch annulant le MOZA, formulaire de régularisation entraînant un switch, absence de régularisation et transfert vers le fournisseur X dans l'attente d'une coupure si une régularisation n'a pu avoir lieu dans les 30 jours qui suivent le lancement du MOZA, envoi du premier courrier à l'URD ainsi qu'au propriétaire, introduction d'une demande éventuelle au cadastre) ;
- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs) : réception et traitement des demandes de MOZA, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation complétés par les clients ;
- Au niveau des agents techniques : visites de terrain dans le cadre de la procédure de régularisation et aux éventuelles coupures sur place ;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X : gestion de la coupure en fin de procédure avec en parallèle un contact téléphonique pour sensibiliser les occupants, facturation des consommations sous fournisseur X.

Par suite du traitement des nombreux déménagements problématiques, les GRD procèdent à la coupure de l'alimentation dans un certain nombre de cas. Toutefois, à défaut de base légale permettant aux GRD de facturer des frais de coupure à la suite de l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.¹⁷

La procédure a cependant quelque peu évolué depuis le passage au MIG 6 et la mise en place de la nouvelle procédure de gestion de ces situations (processus ILC ou Initiate Leaving Customer).

¹⁵ Move out zonder afspraak

¹⁶ End of contract

¹⁷ Contrairement à ce qui est prévu dans l'AGW OSP dans le cadre du placement d'un compteur à budget et de la possibilité de facturer les frais relatifs à l'interruption de fourniture en cas de refus de placement de la part du client, la législation est muette dans le cadre d'un déménagement problématique (MOZA) quant à la facturation de frais de coupure à la suite de l'échec de la procédure de régularisation.

Pour l'année 2022 et comparativement à l'année 2021, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2022 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2022	Total 2021
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 132.517	€ 0	€ 132.517	€ 0	€ 0	€ 10.797	€ 0	€ 143.314	€ 63.221
AIESH	0,00	€ 64.220	€ 8.179	€ 72.399	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 72.399	€ 59.613
RESA ELEC	0,00	€ 763.536	€ 0	€ 763.536	€ 42.707	€ 0	€ 51.238	€ 0	€ 857.481	€ 792.172
REW	0,00	€ 17.524	€ 13.397	€ 30.920	€ 0	€ 24.277	€ 0	€ 0	€ 55.197	€ 58.784
ORES ELEC	15,10	€ 1.232.936	€ 30.125	€ 1.263.061	€ 63.203	€ 0	€ 89.959	€ 0	€ 1.416.223	€ 1.431.703
TOTAL	15,10	€ 2.210.732	€ 51.702	€ 2.262.433	€ 105.910	€ 24.277	€ 151.994	€ 0	€ 2.544.614	€ 2.405.493
RESA GAZ	0,00	€ 34.201	€ 0	€ 34.201	€ 6.482	€ 0	€ 4.316	-€ 125.950	-€ 80.951	-€ 27.698
ORES GAZ	5,10	€ 411.423	€ 14.019	€ 425.443	€ 14.480	€ 0	€ 28.784	€ 0	€ 468.706	€ 318.166
TOTAL	5,10	€ 445.624	€ 14.019	€ 459.644	€ 20.962	€ 0	€ 33.100	-€ 125.950	€ 387.755	€ 290.468

En 2022, le coût lié à la gestion des MOZA est en hausse en électricité (+5,8%) et en gaz (+33,5%).

Le montant imputable à l'OSP « MOZA » correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2022 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2022	Coût moyen 2022 par MOZA	Coût moyen 2021 par MOZA	Coût moyen 2020 par MOZA
AIEG	0	€ 143.314	#DIV/0!	#DIV/0!	€ 66,5
AIESH	496	€ 72.399	€ 146,0	€ 128,2	€ 102,7
RESA ELEC	13.683	€ 857.481	€ 62,7	€ 53,6	€ 53,0
REW	0	€ 55.197	#DIV/0!	#DIV/0!	€ 79,4
ORES ELEC	30.787	€ 1.416.223	€ 46,0	€ 48,2	€ 48,9
TOTAL	44.966	€ 2.544.614	€ 56,6	€ 53,5	€ 51,4
RESA GAZ	9.385	-€ 80.951	-€ 8,6	-€ 2,7	-€ 2,3
ORES GAZ	13.214	€ 468.706	€ 35,5	€ 24,8	€ 30,2
TOTAL	22.599	€ 387.755	€ 17,2	€ 12,6	€ 15,7

5.2. Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat

Les dispositions légales en la matière sont reprises aux articles 10, 22 et 37bis de l'AGW OSP électricité et aux articles 10, 23 et 40bis de l'AGW OSP Gaz. Ces dispositions visent tant les clients résidentiels que les clients non résidentiels.

Tout d'abord, le fournisseur est tenu d'informer le GRD de la date de cessation de tout contrat de fourniture. Ensuite et en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur pour le code EAN concerné à partir de la date de cessation du contrat de fourniture, le GRD procède sans délai à la coupure de l'alimentation. Toutefois, le GRD est tenu d'alimenter pendant la période hivernale de non-coupure le client résidentiel non protégé dont le contrat est arrivé à échéance ou a été résilié durant cette même période et qui n'a pas signé de contrat avec un nouveau fournisseur au terme du contrat ou du délai de résiliation. La gestion de telles situations de fin de contrat implique des coûts pour les GRD.

En effet, des tâches administratives ou techniques doivent être réalisées et notamment selon les informations communiquées par ORES :

- Au niveau d'Access & Transit, gestion de l'impact de la régularisation de la situation sur le registre d'accès au travers de différents scénarii (soit annulation de la demande de fin de contrat, soit changement de fournisseur après fin de contrat, soit encore transfert vers fournisseur X), envoi de deux courriers à l'URD, vérification régulière de l'absence de switch annulant le scénario ;
- Au niveau des back offices travaux (agents administratifs) : réception et traitement des demandes de fin de contrat, planification des visites, traitement des formulaires de régularisation éventuels ;
- Au niveau des agents techniques : visites sur place en vue de couper l'alimentation ;
- Au niveau de la gestion clientèle fournisseur X : gestion de la coupure en fin de procédure et de la facturation des consommations sous fournisseur X.

Pour l'année 2022, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants :

Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat											
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2021 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2022	Total 2021	Total 2020
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 1.077	€ 0	€ 1.077	€ 0	€ 0	€ 88	€ 0	€ 1.165	€ 2.026	€ 4.903
AIESH	0,00	€ 12.219	€ 4.422	€ 16.641	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.641	€ 16.850	€ 14.676
RESA ELEC	0,00	€ 120.978	€ 0	€ 120.978	€ 6.767	€ 0	€ 8.118	-€ 25.502	€ 110.361	€ 81.779	€ 82.659
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	1,70	€ 145.263	€ 2.607	€ 147.870	€ 1.689	€ 0	€ 13.967	€ 0	€ 163.525	€ 132.863	€ 140.133
TOTAL	1,70	€ 279.537	€ 7.029	€ 286.566	€ 8.456	€ 0	€ 22.172	-€ 25.502	€ 291.692	€ 233.518	€ 242.371
RESA GAZ	0,00	€ 3.834	€ 0	€ 3.834	€ 727	€ 0	€ 484	-€ 14.118	-€ 9.073	-€ 2.462	-€ 878
ORES GAZ	0,60	€ 48.073	€ 1.326	€ 49.399	€ 643	€ 0	€ 4.249	€ 0	€ 54.292	€ 32.636	€ 39.941
TOTAL	0,60	€ 51.907	€ 1.326	€ 53.233	€ 1.370	€ 0	€ 4.733	-€ 14.118	€ 45.219	€ 30.174	€ 39.063

Les recettes liées aux coupures à la suite d'une fin de contrat sont rapportées par RESA dans la catégorie EOC.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2022 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2022	Coût moyen 2022 par EOC	Coût moyen 2021 par EOC	Coût moyen 2020 par EOC
AIEG	0	€ 1.165	NA	NA	NA
AIESH	72	€ 16.641	€ 231	€ 1.872	€ 1.223
RESA ELEC	2.168	€ 110.361	€ 51	€ 54	€ 53
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	0	€ 163.525	#DIV/0!	€ 176	€ 172
TOTAL	2.240	€ 291.692	€ 130	€ 102	€ 102
RESA GAZ	1.052	-€ 9.073	-€ 9	-€ 3	-€ 1
ORES GAZ	368	€ 54.292	€ 148	€ 96	€ 113
TOTAL	1.420	€ 45.219	€ 32	€ 24	€ 40

5.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la gestion des déménagements problématiques et des fins de contrat peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP "fonctionnement de marché"					
	MOZA	EOC	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 143.314	€ 1.165	€ 144.479	€ 65.247	€ 43.910
AIESH	€ 72.399	€ 16.641	€ 89.040	€ 76.463	€ 62.425
RESA ELEC	€ 857.481	€ 110.361	€ 967.842	€ 873.951	€ 808.362
REW	€ 55.197	€ 0	€ 55.197	€ 58.784	€ 38.329
ORES ELEC	€ 1.416.223	€ 163.525	€ 1.579.749	€ 1.564.566	€ 1.445.714
TOTAL	€ 2.544.614	€ 291.692	€ 2.836.307	€ 2.639.011	€ 2.398.741
RESA GAZ	-€ 80.951	-€ 9.073	-€ 90.024	-€ 30.160	-€ 21.842
ORES GAZ	€ 468.706	€ 54.292	€ 522.998	€ 350.802	€ 383.346
TOTAL	€ 387.755	€ 45.219	€ 432.974	€ 320.642	€ 361.504
TOTAL ED + GD	€ 2.932.370	€ 336.912	€ 3.269.281	€ 2.959.653	€ 2.760.245

Les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » ont progressé en 2022 (+ 10,5% par rapport à l'année 2021).

6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES

La présente section vise à analyser les coûts relatifs à la sensibilisation et à l'information à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables conformément aux dispositions de l'article 24octies et 25bis de l'AGW OSP électricité et l'article 29bis de l'AGW OSP gaz.

Plus particulièrement, ont été étudiés, les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents relatifs à l'utilisation rationnelle de l'énergie ainsi que les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers Quali watt.

6.1. Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents

Il s'agit des coûts liés à l'impression et à la diffusion de triptyques ou de tout document déterminé par le Ministre en charge de l'énergie, conformément aux dispositions reprises dans les AGW OSP électricité et gaz.

En 2021, aucun coût n'a été imputé dans cette rubrique, les coûts afférents à l'impression des documents (comme ceux relatifs aux clients protégés régionaux en électricité ou au secours hivernal en gaz) étant repris dans les coûts du « printshop » du service clientèle.

6.2. Les coûts relatifs au guichet unique

Selon l'article 24octies de l'AGW OSP électricité « *le GRD reçoit les demandes préalables d'octroi de certificats de garantie d'origine, de certificats verts et/ou de labels de garantie d'origine relatives aux installations de panneaux solaires photovoltaïques d'une puissance nette développable inférieure ou égale à 10 kW. Le GRD est chargé d'instruire ces demandes conformément à la procédure établie par la CWaPE¹⁸.* ».

Par conséquent, la CWaPE, en collaboration avec les GRD, avait mis en place à partir d'octobre 2010 un « guichet unique » chargé de :

- la gestion des demandes préalables d'octroi,
- l'enregistrement dans la base de données de la CWaPE des informations relatives aux installations de production,
- du suivi des modifications afférentes à l'installation telles que déclarées par le producteur et leur mise à jour dans la base de données de la CWaPE (désormais dans celle du SPW Energie).

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relevait davantage du traitement des demandes de raccordement (accord de mise en service) que de l'obligation de service public relative au « guichet unique ». L'activité « guichet unique » consistait essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE (désormais dans celle du SPW Energie), notamment en vue de l'octroi des certificats verts.

En pratique, les deux activités étaient tellement imbriquées qu'il était difficile pour les GRD d'identifier le seul coût imputable à l'activité « guichet unique » d'autant plus qu'au sein des GRD que sont l'AIEG, l'AIESH et le Réseau d'Energies de Wavre, c'est la même personne qui se chargeait du traitement du dossier dans sa totalité.

Les coûts renseignés ci-après par ORES et RESA concernent uniquement les coûts relatifs au traitement des dossiers guichet unique hors traitement pour l'accord de mise en service.

Par ailleurs, en date du 1^{er} mars 2014, le mécanisme de soutien Quali watt a vu le jour et a remplacé le mécanisme de soutien Sol watt. Le système Quali watt, en vigueur jusqu'au 30 juin 2018, s'appliquait aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1^{er} mars 2014, date du contrôle RGIE de l'installation faisant foi. Ce mécanisme prévoyait le versement d'une prime annuelle pendant cinq ans par le gestionnaire du réseau de distribution auquel l'installation est raccordée.

Ces coûts relatifs au guichet unique sont principalement constitués des coûts de personnel et s'élèvent à :

¹⁸ A noter qu'à partir du 1^{er} mai 2019, cette compétence a été transférée au SPW Energie.

Coûts relatifs au guichet unique (hors primes)						
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 141.528	€ 0	€ 0	€ 141.528	€ 82.836	€ 51.343
AIESH	€ 6.813	€ 0	€ 0	€ 6.813	€ 10.880	€ 32.606
RESA ELEC	€ 133.489	€ 0	€ 0	€ 133.489	€ 229.107	€ 253.614
REW	€ 64.848	€ 0	€ 0	€ 64.848	€ 93.096	€ 57.054
ORES ELEC	€ 741.457	€ 0	€ 0	€ 741.457	€ 523.850	€ 410.816
TOTAL	€ 1.088.135	€ 0	€ 0	€ 1.088.135	€ 939.769	€ 805.433

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2022, le nombre de dossiers Quali watt et des autres dossiers traités ainsi que le coût total moyen par dossier :

Coût moyen par dossier										
	2022					2021				
	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre des autres dossiers traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	-	-	-	€ 141.528	#DIV/0!	-	-	-	€ 82.836	#DIV/0!
AIESH	130	-	130	€ 6.813	€ 52	-	59	59	€ 10.880	€ 184
RESA ELEC	20	351	371	€ 133.489	€ 360	77	692	769	€ 229.107	€ 298
REW	NC	-	138	€ 64.848	€ 470	NC	NC	138	€ 93.096	€ 675
ORES ELEC	-	23.901	23.901	€ 741.457	€ 31	-	15.945	15.945	€ 523.850	€ 33
TOTAL	150	24.252	24.540	€ 1.088.135	€ 44	77	16.696	16.911	€ 939.769	€ 56

Il est constaté que les dossiers Quali watt ont pratiquement disparu en 2022 mais que le nombre des autres dossiers traités a sensiblement augmenté notamment chez ORES.

Par ailleurs, le nombre de dossiers traités par ETP reste important de sorte que le coût moyen de traitement par dossier reste maîtrisé.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique						
	2022			2021		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 141.528	0,88	-	€ 82.836	0,88	0
AIESH	€ 6.813	0,00	#DIV/0!	€ 10.880	0,00	#DIV/0!
RESA ELEC	€ 133.489	1,00	371	€ 229.107	3,00	256
REW	€ 64.848	0,00	NC	€ 87.311	0,38	NC
ORES ELEC	€ 741.457	8,90	2.686	€ 523.850	6,50	2.453
TOTAL	€ 1.088.135	10,78	2.276	€ 933.984	€ 11	1.572

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci s'inscrivent à la hausse en 2021 en raison de l'accroissement du nombre d'ETP chez ORES ainsi que des coûts de personnel, ceci faisant suite à l'augmentation du nombre de dossiers à traiter.

Par ailleurs, le tableau ci-dessous présente le montant global des primes Quali watt ainsi que le montant moyen par prime communiqué par chaque GRD :

Montant des primes Quali watt - 2022				Montant des primes Quali watt - 2021		
	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)
AIEG	-	€ 65.002		-	€ 133.298	
AIESH	130	€ 82.120		-	€ 82.120	
RESA ELEC	2.354	€ 1.003.820	€ 426	3.760	€ 1.787.782	€ 475
REW	NC	€ 26.694		NC	€ 64.929	
ORES ELEC	8.119	€ 3.229.766	€ 398	13.108	€ 5.912.783	€ 451
TOTAL	10.603	€ 4.407.402	€ 416	16.868	€ 7.980.912	€ 473

Entre 2021 et 2022, le nombre de primes octroyées est en diminution de 37% ainsi que les montants octroyés qui baissent de 45 %. Les montants octroyés en 2022 concernent les montants des primes pour les dossiers Quali watt relatifs aux années 2015 à 2018.

6.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, se limitant dorénavant à la gestion du guichet unique (en ce compris le traitement des primes Quali watt depuis le 1^{er} mars 2014), peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts imputés à la sensibilisation à l'URE, au recours aux énergies renouvelables ainsi qu'à la mise en place du guichet unique						
	Impression de documents	Guichet unique	Octroi de primes Quali watt	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 0	€ 141.528	€ 65.002	€ 206.530	€ 216.134	€ 241.609
AIESH	€ 0	€ 6.813	€ 82.120	€ 88.933	€ 93.000	€ 125.497
RESA ELEC	€ 0	€ 133.489	€ 1.003.820	€ 1.137.309	€ 2.016.889	€ 2.253.396
REW	€ 0	€ 64.848	€ 26.694	€ 91.542	€ 158.025	€ 135.867
ORES ELEC	€ 0	€ 741.457	€ 3.229.766	€ 3.971.223	€ 6.436.633	€ 7.237.602
TOTAL	€ 0	€ 1.088.135	€ 4.407.402	€ 5.495.537	€ 8.920.681	€ 9.993.971
RESA GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL	€ 0			€ 0	€ 0	€ 0
TOTAL ED + GD	€ 0	€ 1.088.135	€ 4.407.402	€ 5.495.537	€ 8.920.681	€ 9.993.971

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit les coûts liés au guichet unique, en ce compris le traitement et le versement des primes Quali watt ont engendré, pour l'année 2022, des coûts de l'ordre de **5,5 Millions EUR** dont 4,4 Millions EUR relatifs aux primes Quali watt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 38,4%** ou **3.425 k€** par rapport à l'année 2021.

7. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

7.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit

Le décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz dispose en son article 32, §1^{er}, 4, b, que le gestionnaire de réseau gaz est tenu au titre d'obligation de service public de « procéder gratuitement au raccordement pour tout client résidentiel dont les installations sont situées à 8 mètres au plus de la canalisation principale du réseau de distribution ».

La partie des coûts correspondant à la définition du « raccordement standard gratuit » telle que reprise à l'article 32, §1^{er}, 4, b, du décret précité sera mutualisée sur l'ensemble de la clientèle basse pression (tarifs T1 à T3) au titre d'obligation de service public au lieu d'être facturée au client concerné. D'ailleurs, l'article 16, alinéa 2, de l'AGW OSP gaz précise à ce titre que « *seul le coût de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau est à charge du client* ».

Dans le cadre du raccordement de l'installation du client résidentiel au réseau, les GRD ont recours tant à de la **main-d'œuvre interne** (cas de RESA) qu'à de la **main-d'œuvre externe** (cas d'ORES). Outre les coûts de main-d'œuvre, des **coûts relatifs aux matières et au petit matériel** sont également à prendre en compte.

A l'instar du placement des compteurs à budget, les montants relatifs au raccordement standard sont investis (et amortis sur une durée de 33 ans, au rythme de 3% par an) de manière à en répartir la charge sur la durée de vie économique de l'actif, à savoir le raccordement. De même, s'agissant d'investissements sur le réseau, le GRD se voit rémunéré au travers de l'octroi d'une marge équitable relative aux montants investis.

Pour ORES, l'ensemble des coûts imputés en raccordements standards gratuits sont investis. Il s'agit des coûts de la main d'œuvre externe, de la main d'œuvre interne technique et des matières. Pour RESA, les coûts investis correspondent aux raccordements placés sur le réseau.

Une difficulté est toutefois apparue dans la détermination du montant à imputer à l'obligation de service public «raccordement standard gratuit» puisqu'il semble qu'il n'existe pas de distinction dans la comptabilité des GRD entre les montants investis au titre de «branchement basse pression» (soit l'ensemble des coûts indépendamment du fait qu'ils soient ou non facturés aux clients) et les montants relatifs à la seule partie du raccordement éligible au titre de «raccordement standard gratuit».

A défaut, les **coûts relatifs au « raccordement standard gratuit »** ont été approchés en appliquant un **pourcentage (soit la part des raccordements standards gratuits dans le total des raccordements basse pression) au total des montants investis dans le cadre des raccordements basse pression 2022**. En 2022, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 97 % pour ORES. Cette estimation des coûts imputables au « raccordement standard gratuit » ne permet toutefois pas d'isoler les coûts de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau (coûts restant à charge du client). Néanmoins, selon les GRD, les dossiers pour lesquels le raccordement standard doit être complété (distance supérieure à 8 mètres par rapport à la canalisation principale) sont peu fréquents.

Aussi, les coûts relatifs aux raccordements standards gratuits imputables à l'OSP ont été estimés pour l'année 2022 aux montants suivants :

Coûts 2022 relatifs au raccordement standard gratuit							
	Investissements RSG -2022	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2022 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2022-RSG	Coût annuel OSP 2021-RSG
RESA GAZ	€ 3.335.712	1.373	€ 2.430	€ 3.820.565	€ 5.412.855	€ 9.233.420	€ 9.040.885
ORES GAZ	€ 25.662.536	7.557	€ 3.396	€ 7.765.241	€ 6.824.883	€ 14.590.124	€ 14.194.615
TOTAL	€ 28.998.248	8.930	€ 3.247	€ 11.585.806	€ 12.237.738	€ 23.823.544	€ 23.235.500

Par ailleurs, ces coûts relatifs aux raccordements standards gratuits devraient à l'avenir augmenter en raison de l'accroissement des charges d'amortissement mais également par suite des campagnes de promotion du raccordement au réseau de gaz naturel menées par ORES et RESA.

8. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public¹⁹, modifié par les arrêtés du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012²⁰ et du 14 septembre 2017²¹, précise en son article 4, §1^{er}, les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD :

- Le coût des activités d'entretien de l'éclairage public pour autant que ces activités relèvent de l'entretien préventif ou curatif normal de cet éclairage public ;
- Le coût des accessoires tels que les lampes, ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles liés à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public ;
- L'annuité de financement du remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure basse pression » (TL) par des armatures permettant de réaliser des économies d'énergie et de réduire les frais d'entretien ;
- La charge d'amortissement et de financement des investissements, notamment les équipements liés à la gestion du flux lumineux, réalisés par les GRD sur les réseaux d'éclairage public, pour autant que la charge précitée soit couverte par une réduction au moins égale des coûts tant en matière d'entretiens qu'en matière de consommations ;
- L'annuité de financement de la partie du coût de remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure haute pression » (HgHp) par des armatures permettant de réaliser des économies sur la consommation en énergie et sur les frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement précitée soit couverte par une réduction au moins égale des frais d'entretien ;
- La charge d'amortissement et de financement du coût des investissements dans des armatures et accessoires permettant le placement des LED ou toute autre technologie équivalente ou plus performante, liés à l'entretien préventif ou curatif de l'éclairage public et engendrant des économies d'énergie et de frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement soit couverte par une réduction au moins égale des frais de consommation d'énergie et d'entretien. A volume de consommation électrique constant au niveau du réseau de distribution concerné, les tarifs d'utilisation du réseau liés à l'obligation de service public relative à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public ne peuvent être majorés par l'intégration de cette charge.

C'est ce dernier élément qui a été ajouté au travers de l'arrêté modificatif du Gouvernement du 14 septembre 2017, lequel a introduit l'obligation pour les GRD de définir et de mener un programme général de remplacement qui permet une modernisation du parc en dix ans.

En outre la notion d'entretien, clairement définie à l'article 1^{er}, 8°, de l'AGW susmentionné, vise l'ensemble des actions relatives à l'éclairage public et qui portent sur :

- La gestion générale, l'entretien préventif ou curatif normal, et l'organisation de l'entretien des éléments constitutifs des réseaux d'éclairage communal ;
- L'organisation d'un service permettant au GRD d'enregistrer les demandes d'intervention relatives à un éclairage communal défectueux et permettant de disposer à tout moment de l'état d'avancement des actions liées au dépannage ;
- L'élaboration et le cas échéant l'attribution de marchés d'adjudication, notamment pour la fourniture d'éléments de l'infrastructure d'éclairage communal indispensables au bon exercice des missions d'entretien ;

¹⁹ Arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseaux de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

²⁰ Arrêté du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

²¹ Arrêté du Gouvernement wallon du 14 septembre 2017 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution en termes d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

- La constitution et l'actualisation d'une base patrimoniale de l'éclairage communal, la réalisation d'un cadastre énergétique et d'un audit énergétique.

Il ressort que les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **13,86 Millions EUR pour l'année 2022**, comparativement à **13,15 Millions EUR l'année 2021**.

GRD	Entretien de l'éclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement HgLP (3.3)	remplacement HgHp (3.4)	Invests. Dimming (3.5)	Plan décennal (3.6)	Total 2022
	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)							
AIEG	€ 72.419	€ 22.922	€ 33.280	€ 18.690	€ 3.680	€ 0	€ 47.758	€ 49.136	€ 0	€ 247.884
AIESH	€ 64.630	€ 37.423	€ 0	€ 13.270	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 32.197	€ 147.520
ORES NAMUR	€ 895.228	€ 227.880	€ 147.520	€ 33.451	€ 902	€ 1.248	€ 129.914	€ 38	€ 267.684	€ 1.703.865
ORES HAINAUT	€ 1.551.905	€ 516.017	€ 337.137	€ 69.197	€ 2.084	€ 396.977	€ 909.195	€ 14.862	€ 238.981	€ 4.036.353
ORES EST	€ 214.961	€ 9.613	€ 31.116	€ 14.384	€ 191	€ 6.607	€ 32.119	€ 354	€ 39.797	€ 349.143
ORES Luxembourg	€ 644.780	€ 142.714	€ 102.521	€ 18.423	€ 636	€ 5.487	€ 67.553	€ 9.143	€ 134.657	€ 1.125.914
ORES VERVIERS	€ 438.381	€ 75.434	€ 45.700	€ 3.869	€ 271	€ 470	€ 2.701	€ 4.472	€ 86.460	€ 657.757
ORES BW	€ 627.191	€ 278.502	€ 116.354	€ 13.238	€ 723	€ 142.668	€ 181.104	€ 19.193	€ 97.716	€ 1.476.690
ORES MOUSCRON	€ 200.761	€ 62.571	€ 21.394	€ 4.699	€ 132	€ 7.013	€ 51.007	€ 0	€ 35.468	€ 383.044
RESA	€ 1.105.471	€ 305.128	€ 23.221	€ 272.752	€ 0	€ 171.792	€ 23.051	€ 39.133	€ 1.406.617	€ 3.347.165
REW	€ 88.645	€ 9.004	€ 0	€ 18.972	€ 0	€ 0	€ 83.904	€ 51.585	€ 133.000	€ 385.110
Total	€ 5.904.372	€ 1.687.206	€ 858.242	€ 480.944	€ 8.619	€ 732.264	€ 1.528.305	€ 187.916	€ 2.472.577	€ 13.860.444

Le rapport relatif au contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'OSP relative à l'entretien de l'éclairage public pour l'année 2022 présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via le lien <https://www.cwape.be/publications/document/5631> (document publié le 07/11/2023)²².

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **augmenté de 5,4 % en 2022 par rapport à l'année 2021** essentiellement en raison de la croissance des coûts imputés dans le cadre du plan décennal de modernisation du parc d'éclairage public communal.

²² « Rapport concernant le contrôle du respect et l'évaluation du coût de l'obligation de service public imposée aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité en matière d'entretien de l'éclairage public communal, relatif à l'année 2022 », CWaPE, CD-23k07-CWaPE-0083, 7 novembre 2023.

9. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD

9.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2022, et comparativement aux années 2021 et 2020, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2022 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	€ 77 239	€ 144 479	€ 206 530		€ 247 884	€ 676 132	€ 872.650	€ 749.800
AIESH	€ 209 247	€ 89 040	€ 88 933		€ 147 520	€ 534 740	€ 636.974	€ 839.233
RESA ELEC	-€ 1 965 284	€ 967 842	€ 1 137 309		€ 3 347 165	€ 3 487 032	€ 17.049.032	€ 16.824.813
REW	€ 435 914	€ 55 197	€ 91 542		€ 412 346	€ 994 999	€ 1.010.475	€ 947.713
ORES ELEC	€ 768 169	€ 1 579 749	€ 3 971 223		€ 9 732 765	€ 16 051 906	€ 42.595.511	€ 38.967.674
TOTAL	-€ 474 715	€ 2 836 307	€ 5 495 537		€ 13 887 680	€ 21 744 809	€ 62.164.642	€ 58.329.233
RESA GAZ	€ 5 427 904	-€ 90 024	€ 0	€ 9 233 420		€ 14 571 300	€ 20 298 097	€ 14 047 947
ORES GAZ	€ 18 959 131	€ 522 998	€ 0	€ 14 590 124		€ 34 072 254	€ 27 774 323	€ 26 296 632
TOTAL	€ 24 387 036	€ 432 974	€ 0	€ 23 823 544		€ 48 643 554	€ 48 072 420	€ 40 344 579
TOTAL ED + GD	€ 23 912 320	€ 3 269 281	€ 5 495 537	€ 23 823 544	€ 13 887 680	€ 70 388 362	€ 110 237 063	€ 98 673 812

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2022 avec les coûts de l'année 2021 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2021	€ 37.464.779	€ 2.639.011	€ 8.920.681		€ 13.140.171	€ 62.164.642
2022	-€ 474.715	€ 2.836.307	€ 5.495.537		€ 13.887.680	€ 21.744.809
Variation	-€ 37.939.494	€ 197.296	-€ 3.425.144		€ 747.509	-€ 40.419.834

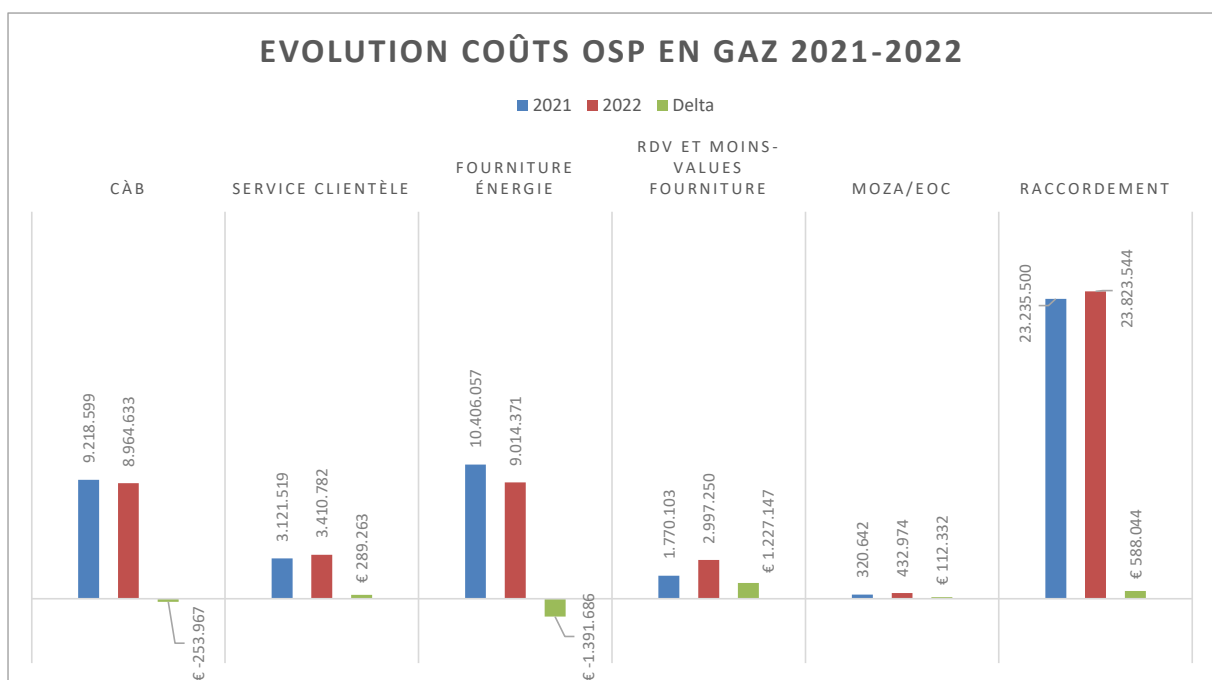
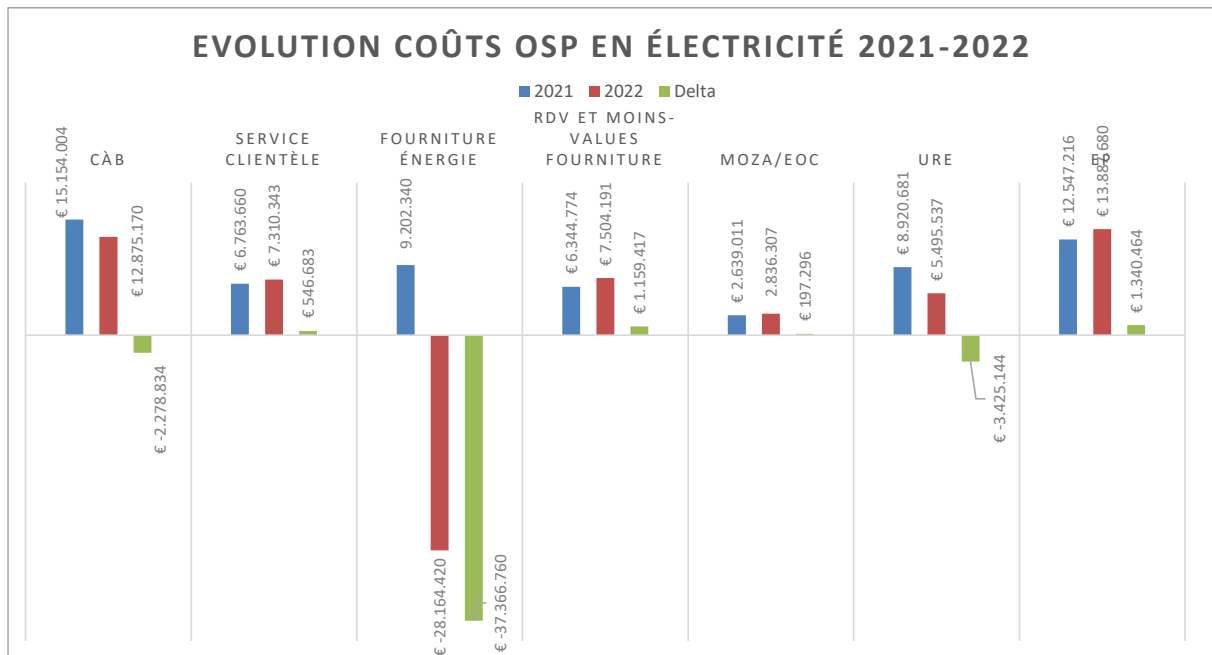
Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2021	€ 24.516.279	€ 320.642	€ 0	€ 23.235.500		€ 48.072.420
2022	€ 24.387.036	€ 432.974	€ 0	€ 23.823.544		€ 48.643.554
Variation	-€ 129.243	€ 112.332	€ 0	€ 588.044		€ 571.134

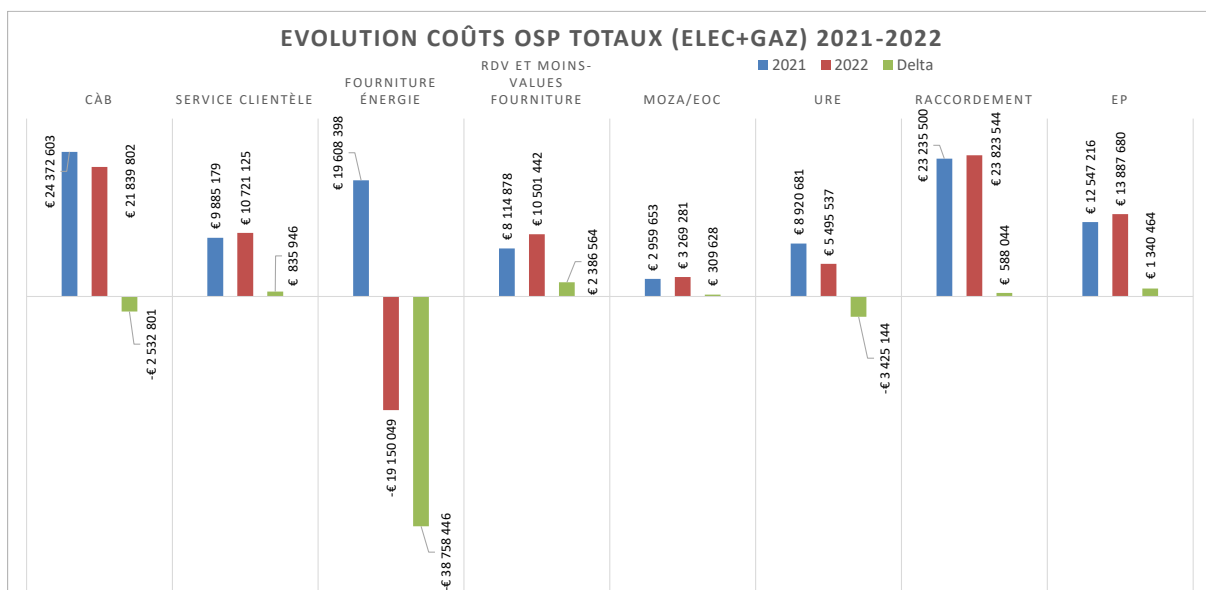
Comme il ressort des tableaux précédents, **les coûts totaux des OSP décroissent nettement en 2022 en électricité (- 40.419 k€) et restent relativement stables en gaz (+ 571 k€)**. Pour l'électricité, la baisse du coût des OSP à caractère social de plus de 37,9 Millions EUR et du coût des primes QualiWatt de plus de 3 Millions EUR expliquent l'évolution des coûts. Pour le gaz, c'est principalement la hausse du coût des raccordements standards gratuits qui explique l'évolution des coûts.

Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants :

Récapitulatif des coûts des OSP 2022 à charge des GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)									
	Nombre total de MWh	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2022	Total 2021	Total 2020
AIEG	98.789	€ 0,78	€ 1,46	€ 2,09		€ 2,51	€ 6,84	€ 8,41	€ 7,23
AIESH	88.595	€ 2,36	€ 1,01	€ 1,00		€ 1,67	€ 6,04	€ 7,35	€ 10,11
RESA ELEC	1.595.975	-€ 1,23	€ 0,61	€ 0,71		€ 2,10	€ 2,18	€ 9,46	€ 9,47
REW	72.644	€ 6,00	€ 0,76	€ 1,26		€ 5,68	€ 13,70	€ 13,43	€ 12,59
ORES ELEC	5.560.010	€ 0,14	€ 0,28	€ 0,71		€ 1,75	€ 2,89	€ 7,67	€ 6,68
TOTAL	7.416.013	-€ 0,06	€ 0,38	€ 0,74		€ 1,87	€ 2,93	€ 8,16	€ 7,41
RESA GAZ	4.514.697	€ 1,20	-€ 0,02	€ 0,00	€ 2,05		€ 3,23	€ 4,30	€ 3,31
ORES GAZ	9.426.842	€ 2,01	€ 0,06	€ 0,00	€ 1,55		€ 3,61	€ 2,82	€ 2,95
TOTAL	13.941.539	€ 1,75	€ 0,03	€ 0,00	€ 1,71		€ 3,49	€ 3,30	€ 3,07

9.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2021 et 2022





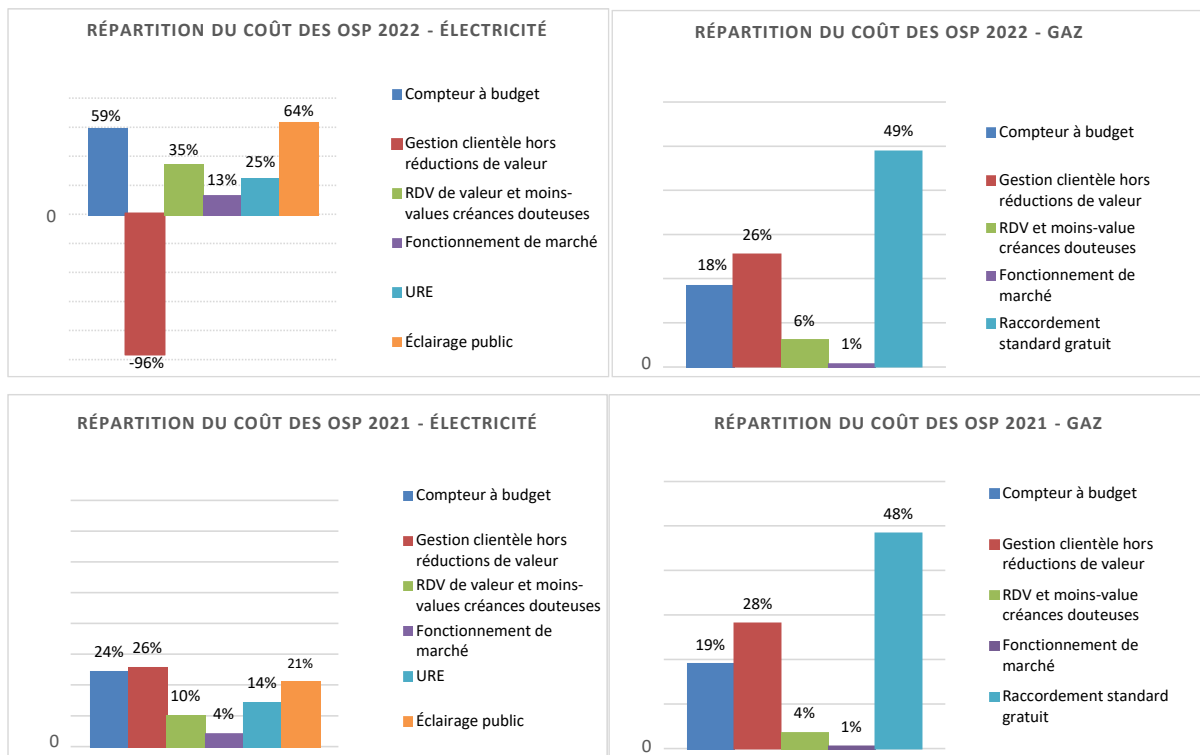
9.3. Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2022 à **11 €** soit 0,6% de sa facture annuelle (TVAC 6%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3a à **63 €** soit 2,0% de sa facture annuelle (TVAC 6%). La diminution des chiffres trouve notamment son origine dans la forte augmentation de la facture moyenne annuelle en 2022.

Année	Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2022 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2022	% facture annuelle 2022	
							2022
2022	Gaz	D3a	17	€ 3,49	€ 62,87	€ 3.093,13	2,0%
2021	Electricité	Dc	3,5	€ 7,35	€ 31,12	€ 1.078,11	2,9%
	Gaz	D3a	17	€ 8,16	€ 167,83	€ 1.398,06	12,0%
2020	Electricité	Dc	3,5	€ 7,41	€ 31,38	€ 903,22	3,5%
	Gaz	D3	23,26	€ 3,07	€ 86,28	€ 1.274,65	6,8%

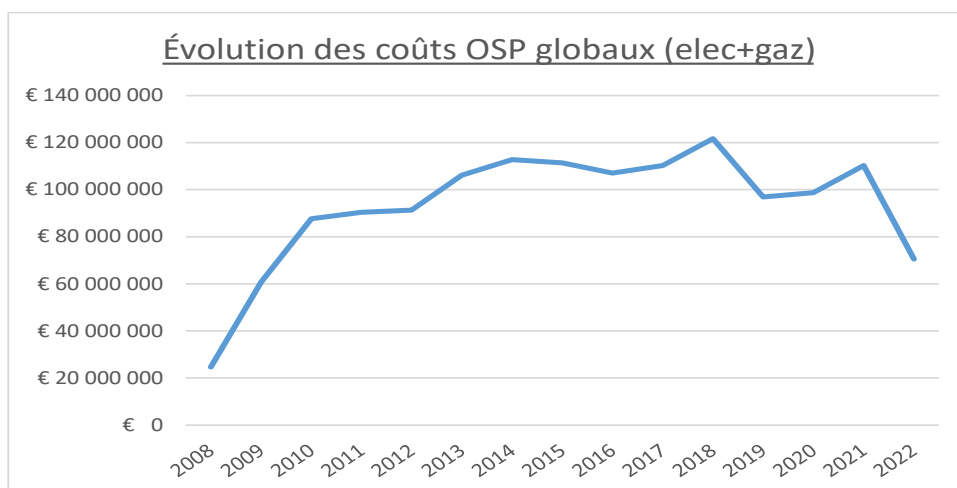
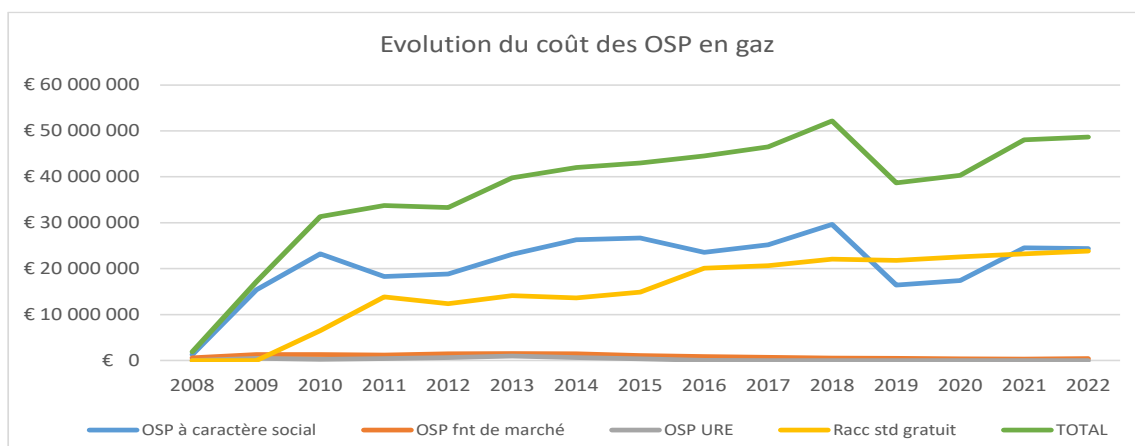
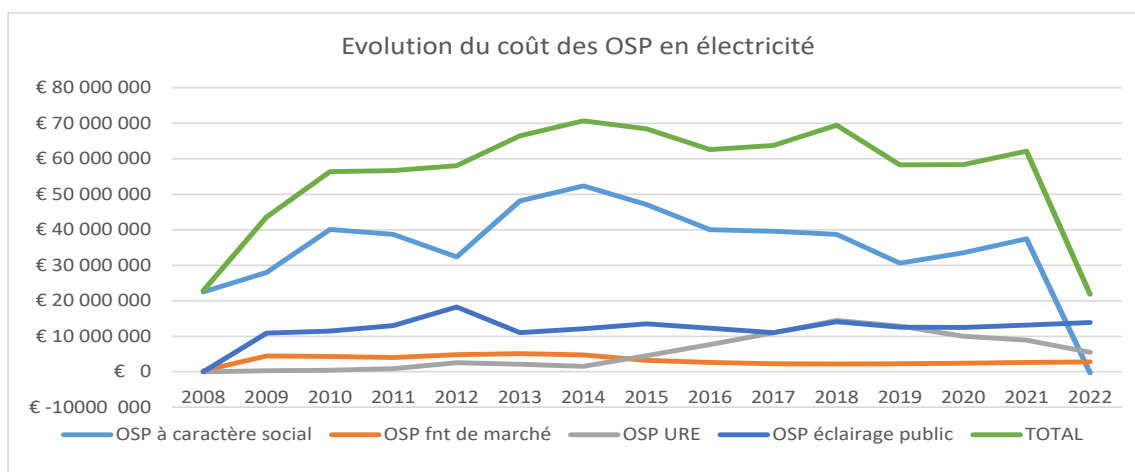
9.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2022 et 2021 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT) :



9.5. Evolution du coût des OSP depuis 2008

Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.



10. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par ces derniers relativement aux activités de l'année 2022 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes.

Ce rapport de la CWaPE a mis en avant l'évolution du coût des différentes OSP étudiées. Finalement, il en ressort que le **coût global a diminué en 2022 par rapport à 2021 de 39,8 Millions €, soit de 36,1%**.

La CWaPE attire cependant l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps ou entre GRD, du coût des différentes OSP devra tenir compte de la disponibilité des chiffres pour chaque GRD. Par conséquent, une variation des coûts au niveau d'une OSP pourrait trouver son origine tant dans une modification à la hausse ou à la baisse de ces coûts que dans une identification plus ou moins fine des coûts au travers de clés d'imputation de comptabilité analytique propres à chaque GRD, ou encore dans un changement législatif ou réglementaire. De même, certaines actions opérationnelles ponctuelles peuvent influencer les chiffres d'un GRD à l'autre, ou d'une année à l'autre. D'autant plus que l'année 2022 a été marquée par l'impact de la très nette hausse des prix de l'énergie et des mesures prises dans ce cadre et que la comparaison 2022-2021 pourrait s'en ressentir.

Afin de réaliser une analyse détaillée du coût de chacune des obligations de service public, ces dernières ont été réparties entre les cinq catégories suivantes : les obligations de service public à caractère social, les obligations de service public de fonctionnement de marché, les obligations de service public de sensibilisation à l'URE, les obligations de service public relatives à la protection de l'environnement et enfin l'obligation de service public relative à l'entretien de l'éclairage public communal.

Les obligations de service public à caractère social regroupent tant les compteurs à budget que la gestion de la clientèle propre des GRD.

L'obligation de service public liée aux compteurs à budget (achat, placement et rechargement) représente en 2022, en électricité, la seconde OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **12,9 Millions €**. Ces coûts sont en **diminution** de 15,0% (15,1 Millions € en 2021). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **8,9 Millions €** en 2022, ce qui signifie une **baisse** de ces coûts de 0,3 Millions €, soit de 2,8% par rapport à 2021.

Tant en électricité qu'en gaz, la variation des coûts provient essentiellement de l'impact du placement de compteurs communicants avec activation de la fonction de prépaiement en lieu en place des compteurs à budget classiques.

La **gestion de la clientèle alimentée par les GRD**, soit les clients protégés et les clients alimentés temporairement par le fournisseur X, et la fourniture d'énergie à ces mêmes clients n'ont pas généré comme les autres années des coûts significatifs. Alors que ces coûts se sont élevés, hors réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses, pour 2022, à **12,4 Millions € en gaz** contre 13,5 Millions en 2021, ils se sont inscrits en négatif en électricité, soit **- 20,85 Millions € en 2022** contre + 15,97 Millions € en 2021.

Au global, en 2022, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 129 % (- 37.922 k€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2021. En électricité, la chute des coûts provient essentiellement de très sensible évolution à la baisse des coûts nets de la fourniture en raison de la forte progression des montants pour compensation de l'alimentation de clients protégés au tarif social, sans commune mesure avec la progression des coûts d'achat de l'électricité. En gaz, la hausse des coûts du service clientèle est plus que compensée par la baisse des coûts nets de la fourniture, cette dernière étant cependant bien moins importante qu'en électricité en raison de coûts d'achat de gaz en forte hausse.

Les réductions de valeur et les moins-values sur les créances douteuses des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, s'élèvent en 2021 à **10,5 Millions € au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **croissent en 2022 de 2.387 k€ ou de 29 %**.

Les coûts relatifs aux **obligations de service public de fonctionnement de marché** et plus particulièrement à la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC) s'élèvent, pour l'année 2022, à respectivement **2,84 Millions € pour l'électricité et 433k € pour le gaz**. Ces coûts sont en augmentation de 10,5% par rapport à l'année 2021.

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit l'octroi de primes (hors Quali watt) et les coûts liés au guichet unique, en ce compris le traitement et le versement des primes Quali watt ont engendré, pour l'année 2022, des coûts de l'ordre de **5,5 Millions €** (pour l'électricité et le gaz), dont 4,4 Millions € relatifs aux primes Quali watt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en diminution de 38,4%** (- 3.425 k€) par rapport à l'année 2021 en raison principalement des primes Quali watt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **23,8 Millions €**. Ce coût comprend la charge d'amortissement, la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit et la charge financière liée à ces investissements. Les coûts liés au **raccordement standard gratuit en gaz** se sont inscrits en très légère hausse de 2,5% (+ 5882 k€).

Enfin, les coûts imputés à l'obligation de service public relative à l'entretien de **l'éclairage public** communal, telle que définie dans l'AGW du 6 novembre 2008, se sont élevés pour l'année 2021 à **13,89 Millions €**, en hausse de 5,5% par rapport à l'année 2021. La croissance des coûts trouve essentiellement son origine dans la nette hausse des coûts du programme décennal de modernisation du parc ainsi que des coûts d'entretien.

L'évaluation des coûts des obligations de service public imposées aux GRD reprise dans le présent rapport a pour ambition d'expliquer et de mettre en lumière l'évolution de ces mêmes coûts. Les fluctuations et les variations observées entre GRD et par rapport aux années précédentes devront être appréciées selon leur évolution pluriannuelle tant pour jauger de l'efficacité des GRD là où la comparaison est rendue possible, que pour analyser l'impact des changements réglementaires et des différentes mesures mises en place au regard de leurs coûts respectifs.

* *
*