



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

RAPPORT

CD-14c13-CWaPE

concernant

*'évaluation pour l'année 2012
du coût des obligations de service public
imposées aux gestionnaires de réseau de distribution'*

*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.*

Le 4 mars 2014

TABLE DES MATIÈRES

1. INTRODUCTION	3
2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD	3
2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ	3
2.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....	5
2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz).....	5
2.1.3. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)	6
2.1.4. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB.....	6
2.1.5. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »	7
2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE.....	7
2.2.1. Le service clientèle.....	8
2.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD.....	8
2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales relative à la fourniture d'énergie.....	9
2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD	9
2.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL.....	10
3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD	11
3.1. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD	11
3.2. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD	12
4. 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	12
4.1. LES COUTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS.....	12
4.2. LES COUTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES.....	12
4.3. LES COUTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE.....	13
4.4. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES	13
5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD EN TERMES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	14
5.1. LES COUTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT	14
6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD EN TERMES D'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC.....	15
7. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD	16
7.1. COUT MOYEN IMPUTE AUX OSP A CHARGE DES GRD	16
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE	16
7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP	16

1. INTRODUCTION

Depuis 2009, sur base d'un questionnaire de collecte de données complété par chaque gestionnaire de réseau de distribution en Région Wallonne, la Commission Wallonne Pour l'Energie (CWaPE) réalise, chaque année, une évaluation du coût des obligations de service public (OSP) imposées aux GRD en Région wallonne.

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 2012 et de les mettre en perspective avec ceux des années précédentes. La CWaPE attire toutefois l'attention sur le fait que la comparaison, dans le temps et/ou entre GRD, 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. Il est à noter que les GRD mixtes ont transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les GRD.

Le coût des OSP à charge des GRD est intégré dans le tarif d'utilisation du réseau de distribution des clients basse tension et basse pression.

Les obligations de service public à charge des GRD, telles que décrites dans les décrets susmentionnés ainsi que dans les AGW OSP Electricité et Gaz 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 ;
- l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

2. 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 budget 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).

2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ

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

Ainsi, en électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 § 1^{er} 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»;*
- au §2 que *«le coût du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau qui en est le propriétaire»;*
- au §3 que *«le coût du placement du compteur à budget est à charge du client»;*
- au §4 que *«le client peut choisir d'apurer le coût visé au paragraphe précédent à l'aide d'un paiement comptant ou d'un paiement fractionné».*

En outre, l'article 34 de l'AGW OSP Electricité précise encore :

- au §2 que «dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé»;
- au §3 que «toutefois, lorsque le client en défaut de paiement est un client protégé, le coût du placement du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau».

Pour le gaz, les articles 17 §§ 1 à 4 et 36 §§ 2 et 3 reprennent les mêmes dispositions que pour l'électricité, à une exception près. Ainsi, l'article 36 §3 de l'AGW OSP Gaz indique que «dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 150 EUR indexé».

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

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

En termes de coûts, le tableau ci-dessous présente le coût global annuel par MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz) de l'OSP « compteur à budget » telle qu'imposée aux GRD par la législation wallonne pour l'année 2012 et comparativement aux années 2011 et 2010 :

Coût moyen par MWh de l'OSP "compteurs à budget"				
	GRD	2012	2011	2010
Electricité	AIEG	€ 1,57	€ 1,23	€ 0,91
	AIESH	€ 3,38	€ 2,57	€ 1,96
	RESA ELEC	€ 1,60	€ 1,90	€ 0,96
	PBE	€ 2,23	€ 1,82	€ 1,36
	REGIE DE WAVRE	€ 1,63	€ 1,47	€ 0,98
	GRD MIXTES	€ 3,32	€ 2,77	€ 2,65
	TOTAL	€ 2,92	€ 2,55	€ 2,25
Gaz	RESA GAZ	€ 0,29	€ 0,28	€ 0,21
	GRD MIXTES	€ 1,11	€ 1,01	€ 1,02
	TOTAL	€ 0,83	€ 0,77	€ 0,74

En électricité, les coûts relatifs à l'OSP « compteur à budget » progressent auprès de l'ensemble des GRD à l'exception notable de RESA électricité. Pour ce GRD, une difficulté à identifier clairement les coûts imputables à l'OSP, des évolutions à la baisse inexplicables des coûts et/ou un détachement temporaire d'une partie du personnel à d'autres activités entraînent une diminution des coûts.

La hausse observée pour les autres GRD trouve principalement son origine dans l'accroissement des charges d'amortissement suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget mais aussi dans la hausse des coûts de rechargement ainsi que dans la hausse très nette pour les GRD mixtes des coûts d'entretien, d'activation, de désactivation et de coupure conjuguée à une meilleure indetification des coûts.

En gaz les coûts de l'OSP sont relativement stables mais une diminution du volume entraîne une augmentation du coût moyen par MWh.

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

- les coûts liés à l'achat des compteurs à budget (section 2.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 2.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 2.1.3),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 2.1.4).

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

Les coûts d'acquisition des compteurs à budget visent, d'une part, les coûts des matières et du petit matériel qui sont généralement constitués des éléments suivants :

- Un compteur électronique à impulsion;
- Un module de prépaiement payguard;
- Un coffret 25S60 constitué d'un module de raccordement, d'un module de comptage et d'un couvercle adapté au module payguard ;
- Un déclencheur/disjoncteur.

Ces mêmes coûts d'acquisition intègrent, d'autre part, les coûts indirects liés à l'achat des compteurs à budget qui sont les coûts du service achat, les coûts de logistique et/ou de stockage et les frais généraux, le cas échéant, imputés à cette activité.

L'ensemble des GRD porte ces coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements. Ces coûts sont, dès lors, inclus dans la « RAB » du GRD, sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable.

2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)

Suite à la réception de la demande de placement introduite par le fournisseur (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,
- à l'abandon de la procédure pour cause de changement de client,
- à l'annulation de la procédure pour cause de remboursement intégral de la dette,
- à la coupure de l'alimentation pour refus de placement.

La procédure de placement est définie dans l'Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement des compteurs à budget électricité ou gaz. Conformément à cet arrêté, 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, les GRD sont amenés à réaliser un certain nombre de tâches techniques et/ou 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/ou 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 coûts associés au placement des compteurs à budget sont principalement constitués des coûts de main d'œuvre technique interne ou externe et de main d'œuvre administrative interne au GRD.

Il apparaît, sur la base des informations récoltées, que l'ensemble des coûts relatifs au placement des compteurs à budget ne sont pas traités de la même façon par tous les GRD. Ainsi, la majorité d'entre eux, considèrent ces coûts comme faisant partie de l'investissement compteurs à budget au même titre que les coûts d'achat tandis que quelques GRD ont choisi de ne pas les investir et de les supporter annuellement en tant que charge.

2.1.3. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz)

Les clients disposant d'un compteur à budget électricité et/ou gaz sont amenés, afin de pouvoir consommer, à recharger régulièrement la carte de leur compteur à budget. Pour ce faire, les GRD ont dû réaliser certains investissements.

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose des trois possibilités suivantes :

- le bureau d'accueil du GRD
- la borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS
- une cabine téléphonique Belgacom

Depuis le 1^{er} octobre 2013, le rechargement via les cabines téléphoniques n'est plus possible en raison de l'abandon par Belgacom de la technologie sous-jacente. Comme alternative, les GRD ont retenu la solution de mise à disposition de terminaux «Xenta», tant dans les bureaux d'accueil des GRD et les locaux des CPAS ayant marqué leur accord, que dans les lieux publics. Cette solution alternative est d'une grande importance vu la part majoritaire prise ces dernières années par les cabines téléphoniques dans le total des rechargements de la carte des compteurs à budget.

Chacune des trois possibilités de rechargement implique la mise en place de structures d'accueil et/ou d'infrastructures notamment informatiques.

Dès lors, les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget peuvent se résumer en quatre éléments :

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

2.1.4. Les autres éléments de coûts liés à l'activité C à B

Enfin, les GRD font également face à des coûts « accessoires » relatifs aux compteurs à budget tels que :

- les coûts liés à l'entretien des compteurs à budget
- les coûts liés aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des compteurs à budget
- les coûts liés à l'activation et la désactivation des compteurs à budget
- les coûts liés aux coupures suite au refus de placement du compteur à budget
- les réductions de valeur actées sur les créances relatives au placement, à l'activation/désactivation des compteurs à budget
- les coûts indirects tels que les coûts de call-center, de printshop, les frais postaux, les frais d'huissiers, etc.

Notons qu'une partie de ces coûts peut être facturée aux clients et notamment les frais d'activation et les frais de coupure.

Les coûts pris en considération dans ce rapport sont les coûts nets après déduction des recettes perçues par le GRD.

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

Le tableau repris ci-dessous vise à mettre en avant le coût global annuel de l'OSP « compteur à budget » exprimé en €/MWh en distinguant les différents éléments de coûts évoqués ci-avant :

Coût moyen par MWh de l'OSP "compteurs à budget"					
	GRD	Achat/placement	Rechargement	Autres coûts liés	Total
Electricité	AIEG	€ 0,39	€ 0,75	€ 0,43	€ 1,57
	AIESH	€ 1,42	€ 1,38	€ 0,58	€ 3,38
	RESA ELEC	€ 1,26	€ 0,34	€ 0,00	€ 1,60
	PBE	€ 0,18	€ 1,96	€ 0,09	€ 2,23
	REGIE DE WAVRE	€ 0,27	€ 0,93	€ 0,43	€ 1,63
	GRD MIXTES	€ 1,34	€ 0,79	€ 1,19	€ 3,32
	TOTAL	€ 1,29	€ 0,72	€ 0,92	€ 2,92
Gaz	RESA GAZ	€ 0,13	€ 0,10	€ 0,06	€ 0,29
	GRD MIXTES	€ 0,37	€ 0,21	€ 0,54	€ 1,11
	TOTAL	€ 0,29	€ 0,17	€ 0,38	€ 0,83

La colonne « achat/placement » intègre l'amortissement des compteurs à budget, la marge équitable sur ceux-ci de même que les coûts liés au placement non investis.

La colonne « autres coûts liés » reprend l'ensemble des éléments décrits au point 2.1.4 dès lors qu'ils sont identifiés comme tels dans la comptabilité du GRD.

2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE 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/ou 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 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, les cas de retard dans la procédure de déménagement problématique, 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 «fournisseur X».

Le coût total imputable à l'OSP « gestion de la clientèle propre » à charge du GRD exprimé en MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), pour l'année 2012, et comparativement aux années 2011 et 2010, est le suivant :

Coût moyen par MWh de l'OSP "gestion clientèle"				
	GRD	2012	2011	2010
Electricité	AIEG	€ 0,14	€ 0,32	€ 0,55
	AIESH	€ 0,48	€ 0,41	€ 0,48
	RESA ELEC	€ 0,97	€ 2,83	€ 3,82
	PBE	-€ 0,48	-€ 0,95	-€ 0,39
	REGIE DE WAVRE	€ 0,22	€ 1,31	€ 0,08
	GRD MIXTES	€ 1,45	€ 1,87	€ 2,21
	TOTAL	€ 1,29	€ 2,00	€ 2,44
Gaz	RESA GAZ	€ 1,21	€ 0,83	€ 0,63
	GRD MIXTES	€ 0,16	€ 0,39	€ 0,89
	TOTAL	€ 0,52	€ 0,54	€ 0,80

La diminution du coût moyen en électricité s'explique par la diminution des dotations annuelles à la provision « réductions de valeur » sur les créances douteuses relatives aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X, ce malgré une augmentation modérée des coûts du service clientèle (+ 5 % en moyenne / évolution cependant contrastée entre les différents GRD) et une hausse plus marquée des coûts nets de la fourniture.

En gaz, la diminution du coût moyen résulte également de la sensible diminution des dotations annuelles à la provision « réductions de valeur » sur les créances douteuses relatives aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X alors même que les coûts nets de la fourniture a progressé et que les coûts du service clientèle sont restés stables.

Le coût moyen négatif de la PBE s'explique par des recettes relatives à la vente d'énergie supérieures aux coûts de la fourniture d'énergie aux clients protégés et aux clients sous fournisseur X.

Les coûts générés par cette obligation de service public comprennent principalement :

- Les coûts du service clientèle (accueil, suivi, facturation, recouvrement, gestion des plaintes...) (section 2.2.1) ;
- Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 2.2.2) ;
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses (2.2.3).

2.2.1. Le service clientèle

Dans le cadre de la gestion des clients protégés et sous fournisseur X alimentés par les 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.

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, ...

Une partie du service clientèle est également en charge du recouvrement des créances ainsi que de la gestion des plaintes.

Cette gestion des dossiers de plaintes entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel (traitement courrier, impression de document, ...).

Enfin, certains coûts indirects tels que les coûts du call center, les frais postaux, les frais d'huissiers (envoi des factures, rappels, recouvrement des créances) font également partie des coûts liés à la gestion de la clientèle.

2.2.2. 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 temporaire ou X).

Pour pouvoir assurer l'alimentation des clients, les GRD doivent procéder à des achats d'électricité et/ou de gaz. Ces achats nécessitent la réalisation de marchés générateurs de coûts tant pour leur préparation que pour leur adjudication et leur suivi.

Outre les coûts liés à la procédure, il apparaît que les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, 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.

Aux coûts d'achat d'énergie, s'ajoutent les coûts de transport et de distribution relatifs aux volumes concernés ainsi que le coût d'achat des certificats verts.

En ce qui concerne la vente d'énergie, il convient de différencier les clients protégés des clients alimentés sous fournisseur X en raison de la différence de tarif appliqué.

- **Les clients protégés**

Pour la fourniture aux clients protégés, le GRD applique le tarif social qui est déterminé tous les six mois par la CREG. Au niveau de l'électricité, ce sont trois tarifs distincts qui sont définis, à savoir les tarifs normal, bihoraire et exclusif de nuit.

Par contre, pour le gaz, un tarif unique est défini.

En outre, une surcharge spécifique, appelée surcharge clients protégés, 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 (soit le tarif social) et le prix de référence (modifications des règles de calcul via l'AR du 29 mars 2012), ce dernier correspond, pour la composante énergie, à la moyenne arithmétique des composantes « énergie » du tarif commercial le plus bas de chaque fournisseur après retrait des deux valeurs extrêmes.

Par contre, l'alimentation de clients protégés régionaux au tarif social par le GRD est une obligation de service public imposée à ce dernier. Aussi, la différence entre le tarif social appliqué aux clients concernés et le coût d'alimentation représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution à défaut de fonds spécifique créé à cet effet.

- **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, 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.

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 » défini tous les 6 mois selon les modalités reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1er juin 2004 (Electricité) et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz).

2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales 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 (on parle alors 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 se prémunir du 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.

2.2.4. 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 irrécouvrables liées à la fourniture actées par le GRD au terme de l'exercice.

Ainsi, pour l'année 2012 et comparativement aux années 2011 et 2010, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD, exprimés en €/MWh se répartissent de la manière suivante:

Coût moyen par MWh de l'OSP "gestion clientèle"					
	GRD	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle
Electricité	AIEG	€0,46	-€0,32	€0,00	€0,14
	AIESH	€0,49	-€0,01	€0,00	€0,48
	RESA ELEC	€1,81	-€0,43	-€0,41	€0,97
	PBE	€0,15	-€0,68	€0,05	-€0,48
	REGIE DE WA V RE	€0,42	-€0,19	€0,00	€0,22
	GRD MIXTES	€1,52	-€0,01	-€0,07	€1,45
	TOTAL	€1,53	-€0,11	-€0,13	€1,29
Gaz	RESA GAZ	€0,39	€0,13	€0,68	€1,21
	GRD MIXTES	€0,43	-€0,06	-€0,21	€0,16
	TOTAL	€0,42	€0,01	€0,09	€0,52

2.3. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE 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 au GRD en 2012, exprimé en €/MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), et comparativement aux années 2011 et 2010, peut dès lors être approché au travers du tableau suivant:

Coût moyen par MWh						
	GRD	OSP "CàB"	OSP "gestion clientèle"	OSP à caractère social 2012	OSP à caractère social 2011	OSP à caractère social 2010
Electricité	AIEG	€1,57	€0,14	€1,72	€1,55	€1,46
	AIESH	€3,38	€0,48	€3,86	€2,98	€2,44
	RESA ELEC	€1,60	€0,97	€2,57	€4,73	€4,78
	PBE	€2,23	-€0,48	€1,76	€0,87	€0,97
	REGIE DE WA V RE	€1,63	€0,22	€1,86	€2,78	€1,06
	GRD MIXTES	€3,32	€1,45	€4,76	€4,64	€4,90
	TOTAL	€2,92	€1,29	€4,21	€4,55	€4,72
Gaz	RESA GAZ	€0,29	€1,21	€1,50	€1,11	€0,84
	GRD MIXTES	€1,11	€0,16	€1,27	€1,41	€1,92
	TOTAL	€0,83	€0,52	€1,35	€1,31	€1,55

En électricité, le coût moyen des OSP « à caractère social » diminue en 2012 de plus de 7% par l'effet conjoint de l'augmentation des coûts de l'OSP « compteur à budget » (+14%) et de la diminution des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (-35%).

En gaz, le coût moyen augmente en 2012 de 3% suite à l'augmentation des coûts de l'OSP « compteurs à budget » (+8%) partiellement compensée par la diminution des coûts de l'OSP « gestion clientèle » (-4%)

3. 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) ainsi que les situations de fin de contrat (EOC).

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la gestion des déménagements problématiques et des fins de contrat, exprimé en EUR par MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), peut être approché, au travers du tableau suivant :

Coût moyen par MWh des OSP "fonctionnement de marché"				
	GRD	2012	2011	2010
Electricité	AIEG	€0,06	€0,06	€0,05
	AIESH	€0,26	€0,26	€0,33
	RESA ELEC	€0,46	€0,40	€0,62
	PBE	€0,15	€0,16	€0,00
	REGIE DE WAVRE	€0,36	€0,33	€0,33
	GRD MIXTES	€0,66	€0,51	€0,49
	TOTAL	€0,60	€0,47	€0,51
Gaz	RESA GAZ	€0,05	€0,05	€0,03
	GRD MIXTES	€0,14	€0,10	€0,11
	TOTAL	€0,11	€0,08	€0,08

Dans l'ensemble, les coûts relatifs aux OSP « fonctionnement de marché » progressent sensiblement en 2012 par rapport à leur niveau des années 2010 et 2011.

3.1. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD

Conformément à l'article 22 bis de l'AGW OSP électricité et l'article 23 bis 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 et/ou au propriétaire l'invitant à informer son fournisseur de son déménagement ou à conclure un contrat avec le fournisseur de son choix;
- À 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. Suite à la gestion des nombreux déménagements problématiques (59.500 demandes introduites auprès des GRD en 2012), 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 suite à l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent, en général, des frais pour la réouverture du point de fourniture.¹

¹ 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 suite à l'échec de la procédure de régularisation.

3.2. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD

Les dispositions légales en la matière sont reprises aux articles 10, 22 et 37 bis de l'AGW OSP électricité et aux articles 10, 23 et 40 bis 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 précédent, 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 fins de contrat impliquent des coûts pour les GRD.

4. 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

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, soit essentiellement l'impression et la diffusion de documents ainsi que l'octroi de primes et la gestion du guichet unique, peut être approché au travers du tableau suivant :

Coût moyen par MWh des OSP "URE - Energies renouvelables - Guichet unique"				
	GRD	2012	2011	2010
Electricité	AIEG	€ 0,80	€ 0,45	€ 0,19
	AIESH	€ 1,14	€ 0,63	€ 0,00
	RESA ELEC	€ 0,19	€ 0,13	€ 0,03
	PBE	€ 1,32	€ 0,68	€ 0,05
	REGIE DE WAVRE	€ 0,64	€ 0,22	€ 0,20
	GRD MIXTES	€ 0,31	€ 0,07	€ 0,06
	TOTAL	€ 0,32	€ 0,10	€ 0,05
Gaz	RESA GAZ	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,03
	GRD MIXTES	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,01
	TOTAL	€ 0,05	€ 0,03	€ 0,02

Les coûts de l'année 2012 sont beaucoup plus importants que ceux de l'année 2011 suite à l'engagement massif de collaborateurs au sein de GRD (+ 22 ETP par rapport à 2011) pour résorber le retard de traitement des dossiers « guichet unique » accumulé au cours des années 2011 et 2012.

4.1. LES COÛTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET A LA DIFFUSION DE DOCUMENTS

Ces coûts concernent l'impression et 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.

4.2. LES COÛTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES

Les GRD sont également tenus, en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables, d'octroyer toute prime visant à favoriser l'URE ou le recours aux énergies renouvelables (Article 25 bis 2° de l'AGW OSP électricité – article 29 bis 2° de l'AGW OSP gaz).

Le traitement administratif des demandes de primes implique, notamment, la réalisation des tâches suivantes conformément à la procédure décrite à l'article 91 de l'arrêté ministériel du 20 décembre 2007 relatif aux modalités et à la procédure d'octroi des primes visant à favoriser l'utilisation rationnelle de l'énergie :

- Envoyer un accusé de réception au client dans les 8 jours de la réception de la demande ;
- Analyser la demande sur base de critères définis et signaler l'octroi ou le refus de la prime dans les délais impartis ;
- Éditer mensuellement un fichier reprenant les différents dossiers et fournir certaines informations ;
- Veiller à l'exécution des paiements à destination des demandeurs ;
- Envoyer les déclarations de créances relatives aux primes payées.

4.3. LES COÛTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE

Selon l'article 24 octies 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 CWaPE. »

Par conséquent, les GRD électricité ont 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 nécessaires à la certification de l'installation de production ;
- le 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.

4.4. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP EN MATIÈRE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A 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, soit essentiellement l'impression et la diffusion de documents ainsi que l'octroi de primes et la gestion du guichet unique, peut être approché au travers du tableau suivant :

Coût moyen par MWh des OSP "URE - Energies renouvelables - Guichet unique"					
	GRD	Impression et diffusion	Octroi de primes	Guichet unique	Coût total OSP URE
Electricité	AIEG	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,80	€ 0,80
	AIESH	€ 0,00	€ 0,00	€ 1,14	€ 1,14
	RESA ELEC	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,19	€ 0,19
	PBE	€ 0,00	€ 0,00	€ 1,32	€ 1,32
	REGIE DE WAVRE	€ 0,00	€ 0,01	€ 0,63	€ 0,64
	GRD MIXTES	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,31	€ 0,31
	TOTAL	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,32	€ 0,32
Gaz	RESA GAZ	€ 0,00	€ 0,05		€ 0,05
	GRD MIXTES	€ 0,00	€ 0,05		€ 0,05
	TOTAL	€ 0,00	€ 0,05		€ 0,05

5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN TERMES DE PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

5.1. 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 ».

Contrairement à d'autres obligations de service public imposées aux GRD, celle relative au raccordement standard gratuit n'impose pas, aux GRD, des prestations complémentaires par rapport à « leur métier de base » car ils auraient, de toute façon, dû procéder à des raccordements standards au réseau de gaz naturel au bénéfice de la clientèle résidentielle. Là où l'obligation de service public introduit un changement, c'est, non pas dans la hauteur des coûts générés par les prestations nécessaires au raccordement, mais bien dans la répercussion du coût sur la clientèle.

Ainsi, 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 susmentionné 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 qu'à de la main-d'œuvre externe. Outre les coûts de main-d'œuvre, des coûts relatifs aux matières et aux petits matériels sont également à prendre en compte.

Aussi, les coûts relatifs aux raccordements standards gratuits, exprimés en MWh basse pression, imputables à l'OSP ont été estimés pour l'année 2012, comparativement à l'année 2011, aux montants suivants :

	Coût moyen 2012 par MWh	Coût moyen 2011 par MWh
RESA GAZ	€ 1,12	€ 1,23
GRD MIXTES	€ 0,85	€ 0,87
TOTAL	€ 0,94	€ 0,99

6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN TERMES D'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 public 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» 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 d'écrêtage et de stabilisation, 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.

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

Ainsi, dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal, les GRD électricité ont fait part pour l'année 2012, comparativement à l'année 2011, des coûts suivants:

Coût moyen par MWh de l'OSP Eclairage public		
GRD	2012	2011
AIEG	€ 1,54	€ 1,63
AIESH	€ 2,14	€ 1,78
RESA ELEC	€ 1,39	€ 1,29
PBE	€ 1,56	€ 1,60
REGIE DE WA VRE	€ 1,53	€ 1,45
GRD MIXTES	€ 2,51	€ 1,63
TOTAL	€ 2,25	€ 1,53

Le coût moyen par MWh de l'OSP Eclairage public est en forte croissance en 2012 par rapport à 2011 en raison des coûts générés par la finalisation de la constitution de l'inventaire permanent de l'éclairage public communal. Le coût de l'OSP éclairage public devrait connaître une diminution sensible en 2013.

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

7.1. COUT MOYEN IMPUTE AUX OSP A CHARGE DES GRD

Le tableau ci-dessous présente, pour l'année 2012 et en EUR/MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport :

Récapitulatif des coûts des OSP 2012 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 2012	Total 2011	Total 2010
AIEG	114.264	€1,72	€0,06	€0,80		€1,54	€4,12	€3,70	€2,81
AIESH	92.953	€3,86	€0,26	€1,14		€2,14	€7,40	€5,65	€4,86
RESA ELEC	1.607.911	€2,57	€0,46	€0,19		€1,39	€4,61	€6,48	€6,34
PBE	74.855	€1,76	€0,15	€1,32		€1,56	€4,79	€2,82	€2,05
REGIE DE WAVRE	91.944	€1,86	€0,36	€0,64		€1,53	€4,39	€4,60	€3,27
GRD MIXTES	6.124.987	€4,76	€0,66	€0,31		€2,51	€8,24	€6,85	€6,90
TOTAL	8.106.914	€4,21	€0,60	€0,32		€2,25	€7,38	€6,66	€6,62
RESA GAZ	4.445.355	€1,50	€0,05	€0,05	€1,12		€2,72	€2,42	€1,28
GRD MIXTES	8.648.346	€1,27	€0,14	€0,05	€0,85		€2,32	€2,41	€2,50
TOTAL	13.093.701	€1,35	€0,11	€0,05	€0,94		€2,45	€2,41	€2,07

En électricité, les coûts totaux imputés aux OSP progressent en 2012 essentiellement en raison de l'accroissement des coûts imputés à l'entretien de l'éclairage public communal (finalisation de l'inventaire en fin 2012 – les coûts en 2013 devraient être sensiblement moins élevés) et des OSP « URE » (principalement le coût du guichet unique), et ce, malgré la diminution des coûts des OSP à caractère social (principalement suite à la diminution des dotations à la provision «réductions de valeur»).

En gaz, les coûts totaux imputés aux OSP restent globalement stables.

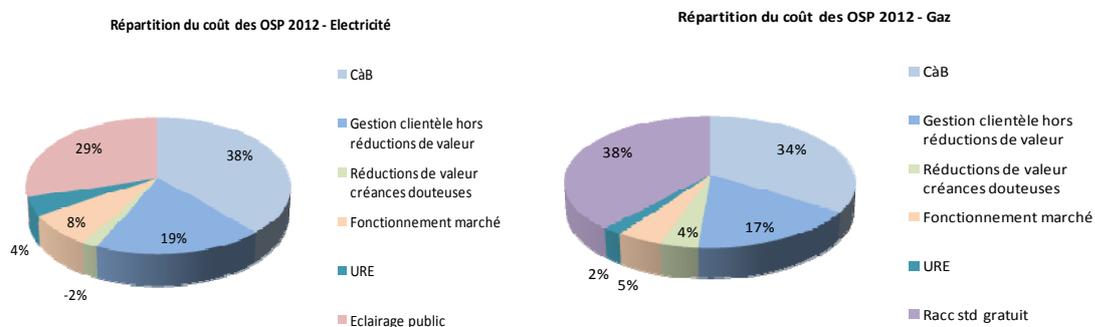
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc1 s'élève en 2012 à **31,2€** soit 3,6% de sa facture annuelle et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **69€** soit également 3,7% de sa facture annuelle.

2012	Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2012 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2012	% facture annuelle 2012
Gaz	D3	23,26	€2,45	€69,06	€1.850,20	3,7%

7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2012 est la suivante:



* *
*