



COMMISSION WALLONNE POUR L'ENERGIE

Guide de mise en oeuvre des indicateurs de performance relatifs aux services de facturation 1.2

10c23 -CWAPE

Le 23 mars 2010

Ce document vise à faciliter la mise en œuvre des indicateurs de performance au sein des entreprises des fournisseurs de gaz et d'électricité actifs sur le secteur résidentiel en Région Wallonne. Avant d'aborder le traitement proprement dit, le système d'information contenant les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance est brièvement introduit. Les étapes successives en vue de l'obtention de ces données sont ensuite renseignées au sein du chapitre « Processus de traitement ».

Les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance sont alors caractérisées, en précisant leur nom, leur définition et les valeurs possibles. L'ensemble de ces données constitue un minimum requis pour le calcul des indicateurs mais les fournisseurs sont invités à compléter ces informations d'autres données complémentaires qu'ils jugeraient utiles selon leur réalité opérationnelle propre. L'ensemble de ces données constitue les données brutes, auquel est associé un format brut.

Ensuite, le traitement en vue du calcul des indicateurs est présenté. Le format simple est décrit (à distinguer du format brut précité), format sous lequel les indicateurs de performance proprement dits doivent être rapportés à la CWaPE. A titre d'exemple, différents cas de figure relatifs à la facturation sont envisagés et les indicateurs de performance sont calculés.

Historique :

Version	Date	Statut
1.0	15 février 2010	Provisoire – pour feedback préliminaire des fournisseurs
1.1	25 février 2010	Provisoire – pour feedback formel des fournisseurs
1.2	23 mars 2010	Définitif – approuvé par le CODIR de la CWaPE

TABLE DES MATIERES

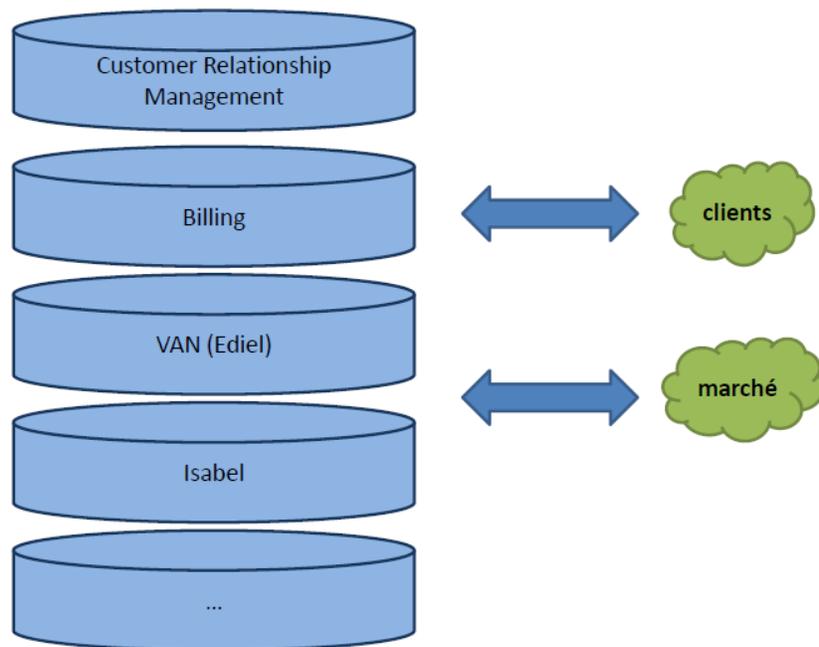
1. SOURCES D'INFORMATION :	5
2. PROCESSUS DE TRAITEMENT :	6
2.1. SÉLECTION DES FACTURES :	6
2.1.1. <i>Périmètre d'application :</i>	6
2.1.2. <i>Définition dans le temps :</i>	6
2.2. TRAITEMENT RELATIF AUX DONNÉES DE FACTURATION :	7
2.3. TRAITEMENT RELATIF AUX DONNÉES DE COMPTAGE :	7
2.4. PRÉCISIONS RELATIVES AUX ÉCHANGES DE MESSAGES EDIEL :	8
2.4.1. RECTIFICATION DES MESSAGES DE METERING:	8
2.4.2. MESSAGES RELATIFS À LA RÉGULARISATION ANNUELLE :	9
2.4.3. MESSAGES RELATIFS AU CHANGEMENT DE FOURNISSEUR :	10
2.4.4. MESSAGES RELATIFS AU DÉMÉNAGEMENT :	10
2.5. TRAITEMENT RELATIF AU REMBOURSEMENT	10
2.6. DONNÉES EXPORTÉES	11
3. DONNÉES NÉCESSAIRES AU CALCUL DES INDICATEURS RELATIFS À LA FACTURATION	12
4. CALCUL DES INDICATEURS DE PERFORMANCE	14
4.1. DÉLAI D'ÉDITION DE LA FACTURE	14
4.1.1. MESURE	14
4.1.2. RAPPORTAGE	14
4.2. DÉLAI DE REMBOURSEMENT	15
4.2.1. MESURE	15
4.2.2. RAPPORTAGE	15
4.3. POURCENTAGE DE DONNÉES DE COMPTAGE ESTIMÉES PAR LE FOURNISSEUR POUR CAUSE DE DONNÉES MANQUANTES DE LA PART DU GRD	17
4.3.1. MESURE	17
4.3.2. RAPPORTAGE	18
5. FORMATS SIMPLES CONTENANT LES DONNÉES DEVANT ÊTRE RAPPORTÉES À LA CWAPE	19
5.1. 1 ^{ER} FORMAT SIMPLE	19
5.2. 2 ^{ÈME} FORMAT SIMPLE	20
6. EXEMPLE :	21

6.1.	SÉLECTION :	23
6.2.	TRAITEMENT :	23
6.2.1.	FACTURATION :	23
6.2.2.	COMPTAGE :	23
6.2.3.	REMBOURSEMENT :	24
6.3.	MISE EN FORME DES DONNÉES NÉCESSAIRES AU CALCUL DES INDICATEURS :	25
6.4.	CALCUL DES INDICATEURS	26
6.5.	MISE EN FORME DES DONNÉES CALCULÉES EN VUE DU RAPPORTAGE :	30

1. Sources d'information :

Les informations nécessaires au calcul des indicateurs proviennent de différentes bases de données, dépendant de l'architecture informatique du fournisseur. A titre d'information, certaines bases de données génériques, c'est-à-dire celles qui sont communément utilisées par les entreprises, sont présentées ci-dessous.

- Base de données relative à la communication avec la clientèle (CRM). Elle contient les données « client » relatives au contrat et à la relation commerciale.
- Base de données relatives à la communication avec le marché . Elle contient les données du GRD (image du registre de comptage, du registre d'accès) reçues par le fournisseur
- Base de données relatives à la facturation (Billing).
- Base de données relatives aux transactions avec les institutions bancaires (Isabel)



Système d'information du fournisseur

2. Processus de traitement :

Le processus de traitement en vue d'obtenir les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance est composé des étapes suivantes, présentées par ordre chronologique et illustrées par la figure ci-contre :

2.1.Sélection des factures :

Avant d'extraire les données en question, seules les activités correspondant au périmètre d'application défini ci-dessous doivent être prises en compte. De plus, ces activités doivent être définies dans le temps de la même manière que celle indiquée ci-dessous.

2.1.1. Périmètre d'application :

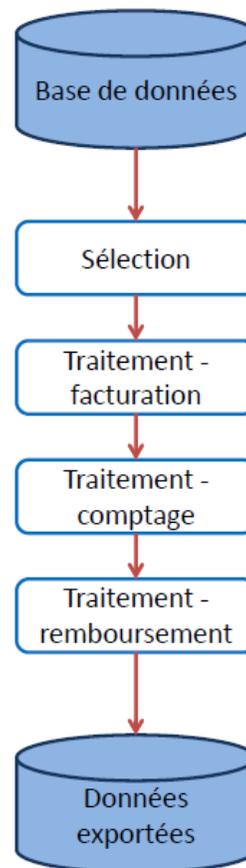
Il s'agit des factures adressées aux clients raccordés à un réseau de distribution situé en Région Wallonne, dont le contrat de fourniture est conclu à titre résidentiel et dont le point d'accès est relevé annuellement. Ces factures peuvent être relatives à une régularisation annuelle de la consommation (facture de régularisation), faire suite à un changement de fournisseur (facture de clôture) ou faire suite à un déménagement (facture de clôture) et concernent le gaz et l'électricité.

2.1.2. Définition dans le temps :

Les activités pertinentes en vue du calcul des indicateurs sont sélectionnées sur base d'un événement particulier. Les indicateurs de performance doivent en effet pouvoir être associés à un mois particulier, appelé mois de processus. Seules seront donc considérées les activités dont l'événement a pris place durant ce mois de processus.

Comme décidé en concertation avec les fournisseurs, l'événement qui sera utilisé pour identifier ces activités de facturation dans le temps sera l'édition de la facture. Seules seront donc considérées comme pertinentes pour le calcul des indicateurs de performance relatifs à la facturation, les factures qui ont été éditées durant un mois particulier.

Au départ du processus de traitement, le fournisseur devra donc sélectionner un mois particulier : il s'agit du mois de processus et devra être renseigné dans les données exportées en vue du calcul des indicateurs de performance.



- **Mois de processus** : mois permettant de définir dans le temps l'activité.

2.2. Traitement relatif aux données de facturation :

Une fois les activités pertinentes sélectionnées sur base du mois de processus choisi, nous sommes en mesure d'en extraire les données nécessaires au calcul des indicateurs. Concernant les données de facturation, il s'agit de:

○ **Type de processus** : statut du processus lié à la facture correspondant soit à une régularisation annuelle de la consommation, à une clôture suite à un changement de fournisseur ou à une clôture suite à un déménagement.

○ **Identifiant de la facture** : identifiant unique figurant sur la facture. Cet identifiant est fixé par le fournisseur et doit permettre d'identifier une facture de manière univoque.

○ **Date d'édition de la facture** : date à laquelle la facture a été envoyée. Cette date est à distinguer, dans le cas d'envoi par courrier postal par exemple, de la date de transfert de la facture (cachet de la poste) ou de la date de réception de la facture par le client.

Si les factures sont éditées par un sous-traitant, et que dans cette optique plusieurs options sont possibles pour la détermination de la date d'édition de la facture, les fournisseurs doivent considérer la date d'édition comme étant celle à laquelle la facture a été éditée par ce sous-traitant.

2.3. Traitement relatif aux données de comptage :

Afin de gérer la relation non-univoque entre les points d'accès (associés aux données de comptage) et les contrats (associés aux factures), il a été décidé en concertation avec les fournisseurs de calculer les indicateurs par point d'accès. Si une facture contient des données de comptage relatives à plusieurs points d'accès, un délai d'édition sera calculé pour chaque point d'accès. Pour chaque facture identifiée précédemment, le nombre de points d'accès associés à chacune de ces factures devra être renseigné. Pour rappel, un point d'accès est un point où l'on mesure des produits énergétiques et constitue la plus petite unité pour laquelle une responsabilité de fourniture existe.

○ **Nombre de points d'accès** : nombre de points d'accès associés à chaque facture

Ensuite, pour chaque point d'accès identifié, le fournisseur devra extraire les informations suivantes de son système d'information :

○ **Identifiant du point d'accès** : identifiant unique basé sur le schéma de numérotation unique EAN – GSRN.

○ **Identifiant du gestionnaire de réseau de distribution** : identifiant unique basé sur le schéma de numérotation unique EAN – GLN.

○ **Statut des données de comptage** : statut relatif aux données de comptage attendues du gestionnaire du réseau de distribution. Il est égal à 0 si les données n'ont pas été reçues par le fournisseur et si celui-ci a estimé lui-même les données de comptage du client afin de lui adresser la facture sélectionnée. Il est égal à 1 si les données de comptage ont été reçues par le fournisseur. Ce statut est donc déterminé par point d'accès.

Dans l'hypothèse où le fournisseur a effectivement reçu les données de comptage mais les a tout de même estimés car les jugeant inexploitable, le statut de ces données de comptage sera égal à 1. Cela implique que les factures associées soient prises en compte pour le calcul des indicateurs (en particulier celui relatif au délai d'édition de la facture).

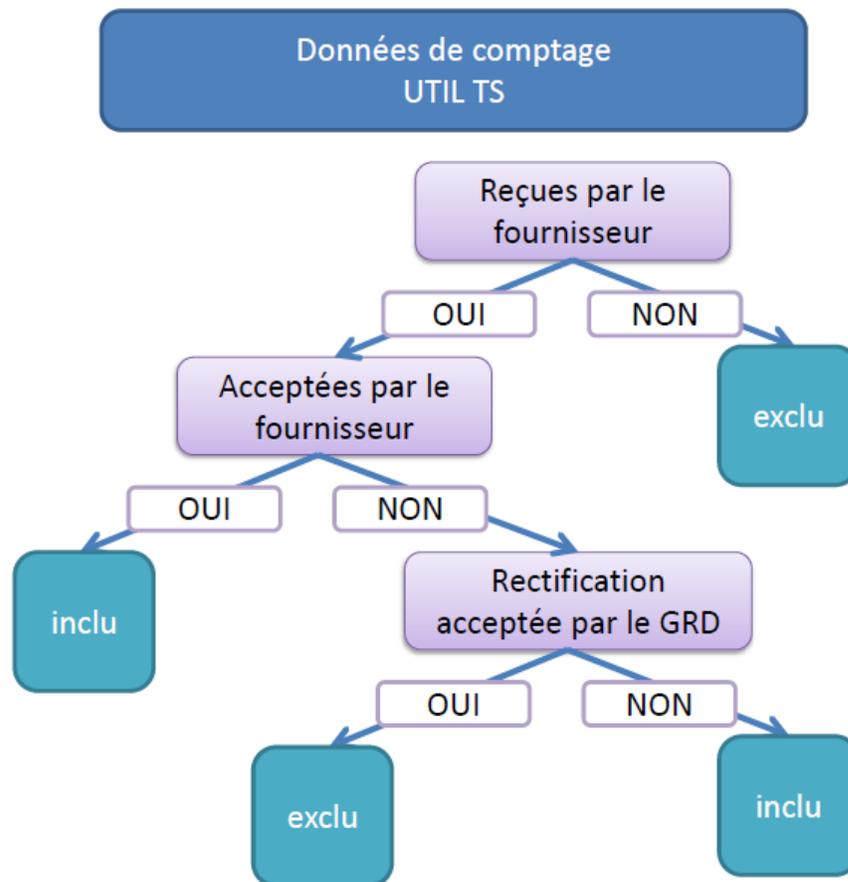
Dans certains cas le fournisseur utilise les données de comptage transmises par le GRD en vue d'éditer la facture mais il estime tout de même une partie de la consommation facturée au client (afin, par exemple, de la faire correspondre à la période de facturation). Dans ces cas « mixtes » où des données de comptage ont été reçues mais où le fournisseur estime une partie de la consommation, c'est le fait que le GRD ait transmis les données de comptage qui prime lors de la détermination du statut. Cela implique que le statut des données de comptage pour de tels cas soit égal à 1.

○ **Date de réception des données de comptage** : date de réception du message (de Metering) contenant les données de comptage. Cette date est donc déterminée par point d'accès.

2.4. Précisions relatives aux échanges de messages EDIEL :

2.4.1. Rectification des messages de Metering:

En concertation avec les fournisseurs, la CWaPE a décidé d'exclure les factures éditées suite à la réception de données de comptage rectifiées par le gestionnaire de réseau. Toutefois des données de comptage pour lesquelles le GRD rejette la demande de rectification doivent être incluses dans le périmètre d'application des indicateurs de performance relatifs à la facturation (voir figure suivante).



2.4.2. Messages relatifs à la régularisation annuelle :

Il ressort des échanges avec les fournisseurs que les données de comptage utilisées en vue d'établir une facture de régularisation sont transmises au moyen du message EDIEL de type UTIL TS. Toutefois certains fournisseurs attendent la réception d'un second message contenant le montant relatif à la redevance de distribution pour procéder à l'édition de la facture de régularisation (Gridfee).

La CWaPE considère que l'ensemble des données nécessaires et suffisantes pour l'édition de la facture de régularisation est contenue dans le message UTIL TS, contenant les index et les consommations. Le message de Gridfee offre une possibilité de contrôle supplémentaire de la vraisemblance des données du GRD mais ne constitue pas une donnée indispensable à l'édition de la facture de régularisation. Cela implique que la date de réception des données de comptage telle que définie précédemment est celle de la réception du message de Metering (UTIL TS) associé et non la date de réception du Gridfee.

Il convient également de préciser le type de données de comptage (UTIL TS) qui correspond effectivement à une activité de régularisation annuelle de la consommation. Il s'agit des Time Series "validated indexes & consumption" (E11) en cas de relève périodique (periodic meter reading – E23) à fréquence annuelle. Enfin, une distinction doit être faite entre les raisons invoquées pour la communication de ces données (relevé périodique normal, relevé ad-hoc – B95 et relevé à la demande – E 53). La CWaPE a accepté la proposition des fournisseurs de se limiter aux seuls cas « relevé périodique normal », c'est-à-dire d'exclure les messages dont la raison de transaction est un relevé périodique ad-hoc ou relevé à la demande et qui n'aboutissent donc pas à l'édition d'une facture de régularisation annuelle de la consommation.

2.4.3. Messages relatifs au changement de fournisseur :

Les messages EDIEL correspondant à l'envoi des données de comptage dans le cadre d'un changement de fournisseur sont caractérisés de la manière suivante :

E11 Time Series Non continuous Metering Message	Secteur: électricité (23) ou gaz (27)	Scenario : faisant suite à un changement de fournisseur (E03)
---	---	--

Il convient donc de prendre en compte le scenario de type « Changement de fournisseur ».

2.4.4. Messages relatifs au déménagement :

Les messages EDIEL correspondant à l'envoi des données de comptage dans le cadre d'un déménagement sont caractérisés de la manière suivante :

E11 Time Series Non continuous Metering Message	Secteur: électricité (23) ou gaz (27)	Scenario : faisant suite à un changement de client (E21), à un changement combiné (E35) ou à un move out (BA9).
---	---	---

Il convient donc de prendre en compte l'ensemble de ces scenarii.

2.5. Traitement relatif au remboursement

Enfin, la dernière étape du traitement en vue d'extraire les données nécessaires au calcul des indicateurs de performance est abordée. Cette étape est relative au remboursement du client et devra donc déterminer si le fournisseur doit rembourser le client d'une certaine somme (solde de régularisation ou solde restant dû) suite à l'édition de la facture et s'il est effectivement en mesure d'effectuer ce remboursement. Dans l'affirmative, le fournisseur devra renseigner à quelle date le versement vers le compte bancaire du client a été effectué.

- **Solde de régularisation** : statut du solde restant dû suite à l'édition de la facture. Ce statut est égal à 0 si le solde est à charge du client et égal à 1 si ce solde est en faveur du client **et** a été remboursé par le fournisseur.

Cette définition implique que deux conditions doivent être respectées pour que le statut du solde soit égal à 1 et que l'activité soit prise en compte dans le calcul de l'indicateur relatif au remboursement. En particulier, lorsque le numéro de compte d'un client n'est pas disponible **au moment de l'édition de la facture**, l'activité concernée ne sera pas prise en compte.

Lorsque le solde de régularisation est en faveur du client et que le fournisseur a effectivement procédé au remboursement, celui-ci devra renseigner la date à laquelle il a effectué le remboursement vers le compte du client :

- **Date de remboursement** : date relative au versement du solde de régularisation par le fournisseur dans l'hypothèse où ce solde est en faveur du client **et** a été remboursé par le fournisseur.

2.6.Données exportées

Les informations à extraire peuvent maintenant être présentées sous forme de colonne et mises en correspondance avec les étapes du processus de traitement :

	Mois de processus	Type de processus	Identifiant de la facture	Date d'édition de la facture	Nombre de points d'accès	Identifiant du point d'accès	Identifiant du GRD	Statut des données de comptage	Date de réception des données de comptage	Solde de régularisation	Date de remboursement
Sélection	x										
Traitement facturation		x	x	x							
Traitement comptage					x	x	x	x	x		
Traitement remboursement										x	x

Etapes du processus de traitement et données exportées : data mapping

3. Données nécessaires au calcul des indicateurs relatifs à la facturation

Le résultat du processus de traitement présenté au chapitre précédent permettra de disposer des données nécessaires au calcul des indicateurs de performance. Le format sous lequel ces données sont exportées par le fournisseur peut maintenant être décrit plus en détail. Ainsi, pour chaque donnée extraite, le nom, la définition ainsi que les valeurs possibles sont précisées. Ces dispositions constituent le format brut, c'est-à-dire un format intermédiaire entre les bases de données du fournisseur et les indicateurs de performance. Les données reprises ci-dessous devront obligatoirement être disponibles pour calculer les indicateurs et constituent en ce sens un minimum obligatoire. Les fournisseurs sont toutefois invités à compléter ces données d'autres données qu'ils jugeraient utiles.

FORMAT BRUT	Donnée	Définition	Valeur
Données relatives à la facture	Mois de processus	Mois au cours duquel la facture a été envoyée	[j,k] : j et k indiquant resp. le mois et l'année
	Type de processus	Nom du processus à l'origine de la facture	1 : régularisation annuelle 2 : changement de fournisseur 3 : déménagement
	Identifiant de la facture	Identifiant unique figurant sur la facture, fixé par le fournisseur	format libre
	Date d'édition de la facture	Date à laquelle la facture a été envoyée par le fournisseur	[i,j,k] : i, j et k indiquant resp. le jour, le mois et l'année

Données relatives au comptage	Nombre de point d'accès	Nombre de points d'accès associés à chacune des factures	nombre
	Identifiant du point d'accès	Identifiant unique du point d'accès dont les données de comptage ont été reçues du GRD ou estimées par le fournisseur.	[EAN-GSRN]
	Identifiant du GRD	Identifiant unique du GRD associé au point d'accès	[EAN-GLN]
	Statut des données de comptage	Statut (binaire) relatif aux données de comptage attendues du GRD.	0 : les données n'ont pas été reçues par le fournisseur et celui-ci les a lui-même estimées 1 : les données de comptage (metering) ont été reçues par le fournisseur
	Date de réception des données de comptage	Date de réception du message de Metering contenant les données de comptage.	[i,j,k] : i, j et k indiquant resp. le jour, le mois et l'année

Données relatives au remboursement	Solde de régularisation	Statut (binaire) du solde faisant suite à la régularisation.	0 : le solde est à charge du client 1 : le solde est en faveur du client et a été remboursé par le fournisseur
	Date de remboursement	Date relative au versement du solde de régularisation par le fournisseur dans l'hypothèse où ce solde est en faveur du client et peut être remboursé par le fournisseur (statut=1)	Si [Solde]=0 Alors, n.a. (non applicable) Si [Solde]=1 [i,j,k] : i, j et k indiquant resp. le jour, le mois et l'année

4. Calcul des indicateurs de performance

Sur base des informations précédentes, les indicateurs de performance peuvent être calculés. Pour chacun d'entre eux sont précisés le mode de mesure ainsi que le format sous lequel ils devront être rapportés.

4.1. Délai d'édition de la facture

Identifiant	Définition	Unités
1	Délai d'édition de la facture	jours calendrier

4.1.1. Mesure

Cet indicateur est défini sans faire de distinction entre les types de processus qui ont menés à la facturation (régularisation annuelle, changement de fournisseur et déménagement) puisque le mode de calcul est commun pour les trois types de processus envisagés.

Ce délai est la moyenne des délais d'édition des factures pour le mois de processus considéré. Ces délais sont calculés par point d'accès lorsqu'une facture contient des données de comptage relatives à plusieurs points d'accès. Les délais relatifs aux points d'accès dont la consommation a été estimée par le fournisseur ne sont pas pris en compte. Toutefois, au sein d'une telle facture, les autres points d'accès pour lesquels le fournisseur a effectivement reçu les données de comptage sont pris en compte dans le calcul du délai.

Il est précisé au point 2.4.1 de ce document que les factures éditées suites à la réception de données de comptage rectifiées ne sont pas prises en compte. Toutefois des données de comptage pour lesquelles le GRD rejette la demande de rectification doivent être incluses dans le périmètre d'application des indicateurs de performance relatifs à la facturation. La date de réception des données de comptage à prendre en compte dans ce cas est donc bien celle de la réception des données pour lesquelles le fournisseur a demandé la rectification et non la date de notification du rejet de la demande de rectification.

Cet indicateur est mesuré en jours calendriers.

4.1.2. Rapportage

L'indicateur « Délai d'édition de la facture » sera rapporté à la CWaPE selon le format suivant :

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur	Nombre de factures
		1			

Il est donc différencié par « Mois de processus » et par « Type de processus ». La colonne « Indicateur » renvoie à l'identifiant de cet indicateur (égal à 1 pour le délai d'édition de la facture). La colonne « Valeur » renvoie à la valeur calculée de l'indicateur tandis que la colonne

« Dénominateur » renvoie vers le nombre de points d'accès pris en compte pour le calcul. Enfin la colonne « Nombre de factures » renvoie au nombre de factures prises en compte. Ces deux informations seront utiles à la CWaPE afin de contrôler la vraisemblance du périmètre d'application sélectionné par le fournisseur.

4.2. Délai de remboursement

Identifiant	Définition	Unités
3	Délai de remboursement	jours calendrier

4.2.1. Mesure

Cet indicateur est défini sans faire de distinction entre les types de processus qui ont menés à la facturation (régularisation annuelle, changement de fournisseur et déménagement) puisque le mode de calcul est commun pour les trois types de processus envisagés.

Ce délai est la moyenne des délais de versement du solde restant dû en faveur du client que le fournisseur est effectivement en mesure de rembourser, mesurés à partir de la date d'édition de la facture jusqu'à la date de versement du solde par le fournisseur. Ces délais sont donc calculés par facture.

Cet indicateur est mesuré en jours calendriers.

4.2.2. Rapportage

L'indicateur « Délai de versement » sera rapporté à la CWaPE selon le format suivant :

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur
		2		

Il est donc différencié par « Mois de processus » et par « Type de processus ». La colonne « Indicateur » renvoie à l'identifiant de cet indicateur (égal à 3 pour le délai de remboursement). La colonne « Valeur » renvoie à la valeur calculée de l'indicateur tandis que la colonne « Dénominateur » renvoie vers le nombre de factures prises en compte pour le calcul, c'est-à-dire les factures présentant un solde restant dû en faveur du client et pouvant effectivement être remboursé par le fournisseur. Cette dernière information sera utile à la CWaPE afin de contrôler la vraisemblance du périmètre d'application sélectionné par le fournisseur.

4.3. Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la part du GRD

Identifiant	Définition	Unités
3	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l' AIEG	Pourcentage
4	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l'AIESH	Pourcentage
5	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l'ALG	Pourcentage
6	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Gaselwest	Pourcentage
7	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' Ideg	Pourcentage
8	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' IEH	Pourcentage
9	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' IGH	Pourcentage
10	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' Interlux	Pourcentage
11	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' Intermosane	Pourcentage
12	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d' Interest	Pourcentage
13	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la PBE	Pourcentage
14	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la Régie de Wavre	Pourcentage
15	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Sedilec	Pourcentage
16	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Simogel	Pourcentage
17	Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Tecteo	Pourcentage

4.3.1. Mesure

Ce pourcentage est mesuré par le rapport entre le nombre de points d'accès pour lesquelles le fournisseur a estimé la consommation pour cause de données manquantes de la part du GRD et le nombre de points d'accès situés sur le territoire de ce GRD pour lesquelles le fournisseur a édité une facture lors du mois de processus considéré et pour le type de processus considéré.

Après concertation avec les fournisseurs, il apparait que la régularisation annuelle de la consommation est le seul processus pour lequel des données de comptage sont éventuellement estimées par les fournisseurs.

4.3.2. Rapportage

L'indicateur « Pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la part du GRD » sera donc rapporté à la CWaPE selon le format suivant :

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur
	1	3		
	1	4		
	1	5		
	1	6		
	1	7		
	1	8		
	1	9		
	1	10		
	1	11		
	1	12		
	1	13		
	1	14		
	1	15		
	1	16		
	1	17		

Il est donc différencié par « Mois de processus » et par GRD. La colonne « Indicateur » renvoie à l'identifiant de cet indicateur (égal à 3 jusque 17). La colonne « Valeur » renvoie à la valeur calculée de l'indicateur tandis que la colonne « Dénominateur » renvoie vers le nombre de points d'accès pris en compte pour le calcul, c'est-à-dire le nombre de points d'accès situés sur le territoire du GRD concerné pour lesquelles le fournisseur a édité une facture lors du mois de processus considéré et pour le type de processus considéré. Cette dernière information sera utile à la CWaPE afin de contrôler la vraisemblance du périmètre d'application sélectionné par le fournisseur.

5. Formats simples contenant les données devant être rapportées à la CWaPE

Les indicateurs calculés selon les modalités précisées au chapitre précédent peuvent maintenant être rapportés. Afin de gérer efficacement le fait que les fournisseurs ont des pratiques différentes en matière de facturation, deux formats simples à utiliser pour le rapportage des données vers la CWaPE sont présentés.

Ainsi pour les fournisseurs qui n'estiment jamais eux-mêmes les données de comptage du client (et se basent systématiquement et uniquement sur les données de comptage reçues du GRD), les indicateurs relatifs au « pourcentage de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la part du GRD » ne sont pas applicables. Pour ces fournisseurs, un **premier** format de rapportage est renseigné dans ce chapitre. Un **deuxième** format de rapportage est mis à disposition des autres fournisseurs.

Puisque les fournisseurs rapporteront les indicateurs une fois par trimestre, les indicateurs seront multipliés par 3 (trois mois de processus). L'exemple ci-dessous constitue donc le format de rapportage pour un mois de processus (janvier 2010).

5.1. 1^{er} format simple

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur	Nombre de factures
01/10	1	1			
01/10	1	2			
01/10	2	1			
01/10	2	2			
01/10	3	1			
01/10	3	2			

5.2. 2^{ème} format simple

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur	Nombre de factures
01/10	1	1			
01/10	1	2			
01/10	1	3			
01/10	1	4			
01/10	1	5			
01/10	1	6			
01/10	1	7			
01/10	1	8			
01/10	1	9			
01/10	1	10			
01/10	1	11			
01/10	1	12			
01/10	1	13			
01/10	1	14			
01/10	1	15			
01/10	1	16			
01/10	1	17			
01/10	2	1			
01/10	2	2			
01/10	3	1			
01/10	3	2			

6. Exemple :

Dans ce dernier chapitre, le processus de traitement des données en vue du calcul des indicateurs de performance est simulé au moyen de différents cas. Ces cas sont précisés ci-après et ont été définis de manière à mettre en évidence les règles de traitement qui doivent être respectées par les fournisseurs lors du calcul des indicateurs. Seuls les cas de régularisations annuelles de la consommation sont pris en compte pour cet exemple.

Cas 1 : client simple énergie avec données de comptage reçues, à rembourser

Ce client a signé un contrat simple énergie. Les données de comptage validées suite à la relève d'un index ont été reçues en date du 4 janvier 2010. La facture de régularisation a été envoyée le 15 janvier et présente un solde en faveur du client. Le fournisseur a effectué le versement de ce solde le 18 janvier 2010.

Cas 2 : client simple énergie dont le fournisseur a estimé la consommation, à rembourser

Ce client a signé un contrat simple énergie. Les données de comptage n'ont pas été envoyées à temps par le GRD. Le fournisseur a donc pris la liberté d'estimer lui-même la consommation de ce client. La facture de régularisation a ainsi pu être envoyée en date du 15 janvier 2010 et présente un solde en faveur du client. Le fournisseur a effectué le versement de ce solde le 18 janvier 2010.

Cas 3 : client simple énergie avec données de comptage reçues, sans remboursement

Ce client a signé un contrat simple énergie. Les données de comptage validées suite à la communication des index ont été reçues en date du 6 janvier 2010. La facture de régularisation a été envoyée le 18 janvier et présente un solde restant dû à charge du client.

Cas 4 : client double énergie avec données de comptage reçues, à rembourser

Ce client a signé un contrat double énergie disposant d'un raccordement de gaz et d'un raccordement d'électricité à son lieu de résidence. Les données de comptage validées ont été reçues le 1^{er} janvier 2010 et le 14 janvier 2010 pour le gaz et l'électricité respectivement. La facture de régularisation a ainsi pu être envoyée en date du 18 janvier 2010. Celle-ci présentait un solde restant dû en faveur du client, qui lui a été remboursé le 22 janvier 2010.

Cas 5 : client double énergie dont le fournisseur a estimé une des consommations, à rembourser

Ce client a signé un contrat double énergie disposant d'un raccordement de gaz et d'un raccordement d'électricité à son lieu de résidence. Les données de comptage validées ont été envoyées le 4 janvier 2010 pour le gaz mais celles relatives à l'électricité non pas été reçues par le fournisseur. Celui-ci a donc pris la liberté d'estimer lui-même la consommation. La facture de régularisation a ainsi pu être envoyée en date du 20 janvier 2010. Celle-ci présentait un solde restant dû en faveur du client, qui lui a été remboursé le 25 janvier 2010.

Cas 6 : client double résidence, double énergie avec données de comptage reçues, à rembourser

Ce client a signé un contrat unique pour ses deux résidences situées en Wallonie. Ces résidences disposent toutes deux d'un raccordement de gaz et d'un raccordement d'électricité. Pour la première de ces résidences, les données de comptage validées ont été reçues le 16 décembre 2009 et le 17 décembre 2009 pour le gaz et l'électricité respectivement. Les données de comptage des points d'accès liés à la seconde résidence de ce client ont été reçues par le fournisseur en date du 24 décembre 2009 (gaz) et du 18 janvier 2010 (électricité). La facture de régularisation a ainsi pu être envoyée en date du 20 janvier 2010. Celle-ci présentait un solde restant dû en faveur du client, qui lui a été remboursé le 28 janvier 2010.

Cas 7 : client double résidence, double énergie dont le fournisseur a estimé une des consommations, à rembourser

Ce client a signé un contrat unique pour ses deux résidences situées en Wallonie. Ces résidences disposent toutes deux d'un raccordement de gaz et d'un raccordement d'électricité. Pour la première de ces résidences, les données de comptage validées ont été reçues le 27 octobre 2009 et le 17 décembre 2009 pour le gaz et l'électricité respectivement. Les données de comptage de gaz (seconde résidence) ont été reçues par le fournisseur en date du 4 janvier 2010 mais les données de comptage d'électricité n'ont pas été reçues par le fournisseur à temps, qui a estimé lui-même la consommation d'électricité du client. La facture de régularisation a ainsi pu être envoyée en date du 22 janvier 2010. Celle-ci présentait un solde restant dû en faveur du client, qui lui a été remboursé le 29 janvier 2010.

6.1.Sélection :

Les activités sélectionnées ont trait au mois de janvier 2010 (mois de processus). Le type de processus sélectionné correspond à l'activité de régularisation annuelle de la consommation. Sur base de ces critères de sélection, 7 factures sont identifiées.

Mois de processus	Type de processus
01-10	1

6.2.Traitement :

Sur base des critères de sélection, le fournisseur a identifié un certain nombre de factures, desquelles vont être extraites les informations nécessaires au calcul des indicateurs. Ce traitement portera successivement sur la facture en elle-même, sur les données de comptage et enfin sur le remboursement.

6.2.1. Facturation :

Les informations extraites des factures sélectionnées sont l'identifiant et la date d'édition de chacune de ces factures. Le tableau ci-dessous reprend les informations extraites pour l'exemple considéré sous forme de tableau. Ce tableau compte autant de lignes que de factures identifiées.

Mois de processus	Type de processus	Id facture	Date d'édition
01-10	1	1	15-01-10
01-10	1	2	15-01-10
01-10	1	3	18-01-10
01-10	1	4	18-01-10
01-10	1	5	20-01-10
01-10	1	6	20-01-10
01-10	1	7	22-01-10

6.2.2. Comptage :

Sur base de l'identifiant de la facture, les informations relatives aux données de comptage sont extraites. Il s'agit premièrement de connaître le nombre de points d'accès pour chaque facture identifiée précédemment. Ensuite, pour chaque couple unique « identifiant de la facture – identifiant point d'accès », les informations suivantes sont extraites : le statut des données de comptage, l'identifiant du point d'accès et la date de réception des données de comptage. Le tableau ci-dessous reprend les informations extraites lors de cette étape et comporte autant de lignes que de point d'accès.

Mois de processus	Type de processus	Id facture	Date d'édition	Nombre de points d'accès	Statut des données de comptage	EAN GSRN	Date de réception
01-10	1	1	15-01-10	1	1	541449011000044423	04-01-10
01-10	1	2	15-01-10	1	0	541449011000114584	n.a.
01-10	1	3	18-01-10	1	1	541449012000423188	06-01-10
01-10	1	4	18-01-10	2	1	541449012000423669	01-01-10
01-10	1	4	18-01-10	2	1	541449012000425663	14-01-10
01-10	1	5	20-01-10	2	1	541449012000426615	04-01-10
01-10	1	5	20-01-10	2	0	541449012000428831	n.a.
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000428879	16-12-09
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000433231	17-12-09
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000435631	24-12-09
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000435648	18-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700138351	27-10-09
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700149845	17-12-09
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700225594	04-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	0	541449012700225693	n.a.

6.2.3. Remboursement :

Enfin les informations relatives au remboursement éventuel du client sont extraites. Pour chaque facture identifiée, le statut du solde restant dû est précisé ainsi que la date de remboursement (dans le cas où le solde restant dû est en faveur du client).

Mois de processus	Type de processus	Id facture	Date d'édition	Solde	Date de remboursement
01-10	1	1	15-01-10	1	18-01-10
01-10	1	2	15-01-10	1	18-01-10
01-10	1	3	18-01-10	0	n.a.
01-10	1	4	18-01-10	1	22-01-10
01-10	1	5	20-01-10	1	25-01-10
01-10	1	6	20-01-10	1	28-01-10
01-10	1	7	22-01-10	1	29-01-10

6.3.Mise en forme des données nécessaires au calcul des indicateurs :

Enfin les informations extraites lors des différentes étapes du traitement (données brutes) sont reprises ci-dessous au moyen d'un tableau conformément au format spécifié au chapitre 3 de ce document (format brut).

Mois de processus	Type de processus	Id facture	Date d'édition	Nombre de points d'accès	Statut des données de comptage	EAN GSRN	Date de réception	Solde	Date de remboursement
01-10	1	1	15-01-10	1	1	541449011000044423	04-01-10	1	18-01-10
01-10	1	2	15-01-10	1	0	541449011000114584	n.a.	1	18-01-10
01-10	1	3	18-01-10	1	1	541449012000423188	06-01-10	0	n.a.
01-10	1	4	18-01-10	2	1	541449012000423669	01-01-10	1	22-01-10
01-10	1	4	18-01-10	2	1	541449012000425663	14-01-10	1	22-01-10
01-10	1	5	20-01-10	2	1	541449012000426615	04-01-10	1	25-01-10
01-10	1	5	20-01-10	2	0	541449012000428831	n.a.	1	25-01-10
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000428879	16-12-09	1	28-01-10
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000433231	17-12-09	1	28-01-10
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000435631	24-12-09	1	28-01-10
01-10	1	6	20-01-10	4	1	541449012000435648	18-01-10	1	28-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700138351	27-10-09	1	29-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700149845	17-12-09	1	29-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	1	541449012700225594	04-01-10	1	29-01-10
01-10	1	7	22-01-10	4	0	541449012700225693	n.a.	1	29-01-10

6.4. Calcul des indicateurs

Sur base des informations précédentes, les indicateurs de performance sont calculés.

Mois de processus	Type de processus	Id facture	EAN GSRN	délai d'édition	délai de versement	
01-10	1	1	541449011000044423	11	3	
01-10	1	2	541449011000114584		3	
01-10	1	3	541449012000423188	12		
01-10	1	4	541449012000423669	17	4	
01-10	1	4	541449012000425663	4	4	
01-10	1	5	541449012000426615	16	5	
01-10	1	5	541449012000428831		5	
01-10	1	6	541449012000428879	35	8	
01-10	1	6	541449012000433231	34	8	
01-10	1	6	541449012000435631	27	8	
01-10	1	6	541449012000435648	2	8	
01-10	1	7	541449012700138351	87	7	
01-10	1	7	541449012700149845	36	7	
01-10	1	7	541449012700225594	18	7	
01-10	1	7	541449012700225693		7	
				24,92	5	

Délai d'édition de la facture de régularisation :

Ce délai est la moyenne des délais d'édition des factures de régularisation annuelle pour le mois de processus considéré. Ces délais sont calculés par point d'accès lorsqu'une facture (Id 4, 5, 6 et 7) contient des données de comptage relatives à plusieurs points d'accès. Les délais relatifs aux points d'accès dont la consommation a été estimée par le fournisseur ne sont pas pris en compte. Toutefois, au sein d'une telle facture, les autres points d'accès pour lesquels le fournisseur a effectivement reçu les données de comptage sont pris en compte dans le calcul du délai.

KPI « délai d'édition » = $(11+12+17+4+16+35+34+27+2+87+36+18)/12 = 24,92$ jours calendriers.

Délai de versement du solde restant dû en faveur du client :

Ce délai est la moyenne des délais de versement du solde restant dû en faveur du client, mesurés à partir de la date d'édition de la facture de régularisation annuelle jusqu'à la date de versement du solde par le fournisseur. Ces délais sont donc calculés par facture.

KPI « délai de versement » = $(3+3+4+5+8+7)/6 = 5$ jours calendriers.

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l'AIEG :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'AIEG. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes AIEG » = non applicable.

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l'AIESH :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'AIESH. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes AIESH » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de l'ALG :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'ALG. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes ALG » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Gaselwest :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de Gaselwest. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes Gaselwest » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'IDEG

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'IDEG. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de IDEG » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'IEH

Sur un total de 15 points d'accès situés sur le territoire d'IEH et pour lesquels le fournisseur a édité une facture de régularisation annuelle de la consommation durant le mois de processus considéré, la consommation de 3 points d'accès a été estimé par le fournisseur.

KPI « estimation pour données manquantes d'IEH » = $3 / 15 = 0.20$

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'IGH

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'IGH. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de l'IGH » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'Interlux

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire d' Interlux. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes d'Interlux » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'Intermosane

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de l'Intermosane. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de l'Intermosane » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes d'Interest

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire d'Interest. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes Interest » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la PBE:

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de PBE. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes PBE » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de la Régie de Wavre :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de la Régie de Wavre. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de la Régie de Wavre » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Sedilec

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de Sedilec. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de Sedilec » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Simogel

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de Simogel. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes de Simogel » = non applicable

Nombre relatif de données de comptage estimées par le fournisseur pour cause de données manquantes de Tecteo :

Aucune des factures sélectionnées n'a trait à des points d'accès situés sur le territoire de Tecteo. L'indicateur sera donc renseigné comme n'étant pas d'application.

KPI « estimation pour données manquantes Tecteo » = non applicable

6.5.Mise en forme des données calculées en vue du rapportage :

Une fois les indicateurs de performance calculés, ceux-ci sont mis en forme en vue du rapportage.

Comme le fournisseur pris en exemple a pour pratique d'estimer les données de comptage manquantes, il devra utiliser le 2^{ème} format simple.

Pour l'exemple considéré dans ce chapitre, seuls les indicateurs relatifs à un mois de processus particulier (janvier 2010) et à un type de processus (régularisation annuelle de la consommation) sont renseignés ci-dessous. En réalité, les fournisseurs devront rapporter les indicateurs relatifs à trois mois de processus consécutifs pour les trois types de processus envisagés.

Mois de processus	Type de processus	Indicateur	Valeur	Dénominateur	Nombre de factures
01/10	1	1	24,92	12	7
01/10	1	2	5	6	
01/10	1	3	n.a.	0	
01/10	1	4	n.a.	0	
01/10	1	5	n.a.	0	
01/10	1	6	n.a.	0	
01/10	1	7	n.a.	0	
01/10	1	8	0.20	15	
01/10	1	9	n.a.	0	
01/10	1	10	n.a.	0	
01/10	1	11	n.a.	0	
01/10	1	12	n.a.	0	
01/10	1	13	n.a.	0	
01/10	1	14	n.a.	0	
01/10	1	15	n.a.	0	
01/10	1	16	n.a.	0	
01/10	1	17	n.a.	0	