



---

**COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE**

**RAPPORT**

CD-17e11-CWaPE-0025

*concernant*

*'l'évaluation pour l'année 2015  
du coût des obligations de service public  
imposées aux gestionnaires de réseau 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*

*Le 3 mai 2017*

---

## EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2015 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **diminuent de 3,3 %** par rapport à l'année 2014 passant de 70,7 Millions € en 2014 à **68,4 Millions €** en 2015 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent de 2,3 %** passant de 42 Millions € en 2014 à **43,0 Millions €** en 2015.

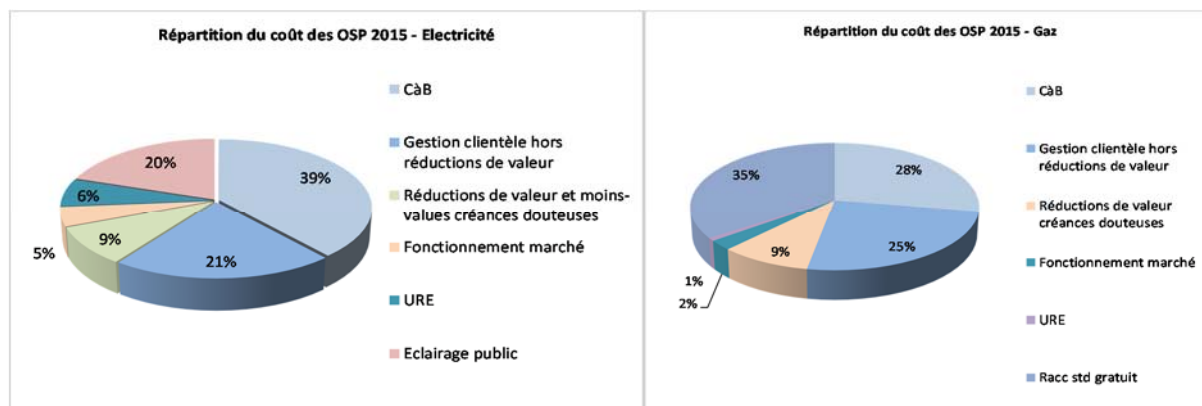
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le coût le plus important pour le GRD en 2015 avec **26,5 Millions €, soit 39% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **12,0 Millions €, soit 28% du coût total des OSP 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 un coût de **20,6 Millions €** en électricité, soit 30% 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 **14,7 Millions €, soit 34% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **13,5 Millions €, soit 20% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **14,8 Millions €, soit 35% 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 **3,2 Millions €** en électricité, soit 5% du coût total des OSP électricité et **1 Million €** en gaz, soit 2% du coût total des OSP gaz.

Enfin, les coûts relatifs aux obligations de service publique dites « URE » comprenant notamment l'octroi des primes par le GRD, la gestion du guichet unique ainsi que le traitement et versement des primes QualiWatt atteignent **4,5 Millions €** en électricité, soit 6,6% du coût total des OSP électricité et **0,35 Million €** en gaz, soit 1% des coûts totaux respectifs des OSP de chaque énergie.



1

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 2015 à **35€ TVAC soit 4,2% de sa facture annuelle (834€)<sup>2</sup>**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **94€ TVAC soit 6,2% de sa facture annuelle (1524€)<sup>3</sup>**.

<sup>1</sup> Coûts 2015 en euros par MWh consommé en BT

<sup>2</sup> TVA 21%

<sup>3</sup> TVA 21%

## TABLE DES MATIÈRES

<b>EXECUTIVE SUMMARY .....</b>	<b>2</b>
<b>Table des matières.....</b>	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCTION .....</b>	<b>4</b>
<b>2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à « CARACTERE SOCIAL » à CHARGE DES GRD .....</b>	<b>5</b>
2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ.....	6
2.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget .....	7
2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz).....	8
2.1.3. Récapitulatif des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget ».....	13
2.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz) .....	16
2.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB .....	20
2.1.7. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget ».....	22
2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE .....	25
2.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD .....	25
2.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD .....	29
2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie.....	38
2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD .....	39
2.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL.....	42
<b>3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD.....</b>	<b>43</b>
3.1. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD.....	43
3.2. LES COUTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD.....	44
3.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » .....	46
<b>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 .....</b>	<b>47</b>
4.1. LES COUTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS .....	47
4.2. LES COUTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES (HORS PRIMES QUALIWATT) .....	47
4.3. LES COUTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE .....	48
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 .....	50
<b>5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT .....</b>	<b>51</b>
5.1. LES COUTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT .....	51
<b>6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC.....</b>	<b>53</b>
<b>7. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD .....</b>	<b>54</b>
7.1. RECAPITULATIF DES COUTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP.....	54
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE .....	55
7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP .....	55
7.4. EVOLUTION DU COUT DES OSP .....	56
<b>8. CONCLUSION .....</b>	<b>57</b>

## 1. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 §2 5° du décret Electricité et à l'article 36 §1 5° du décret Gaz, 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 2015 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, 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 qu'ORES a transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les secteurs d'ORES (Namur, Hainaut, Est, Luxembourg, Verviers, Brabant wallon et Mouscron).

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 (raccordement standard gratuit en gaz);
- l'OSP d'entretien et d'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public.

Il est à noter que les coûts renseignés par ORES en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège (IMO1) de RESA étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau est assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'en 2017.

Par ailleurs, ORES assure également, en partie, la gestion opérationnelle de Gaselwest, de PBE et des Fourons. Dès lors, les coûts renseignés par ORES dans son rapport OSP comprennent également les données relatives à Gaselwest, à PBE et aux Fourons pour la quote-part prestée par ORES (pour le compte de Gaselwest, PBE et des Fourons).

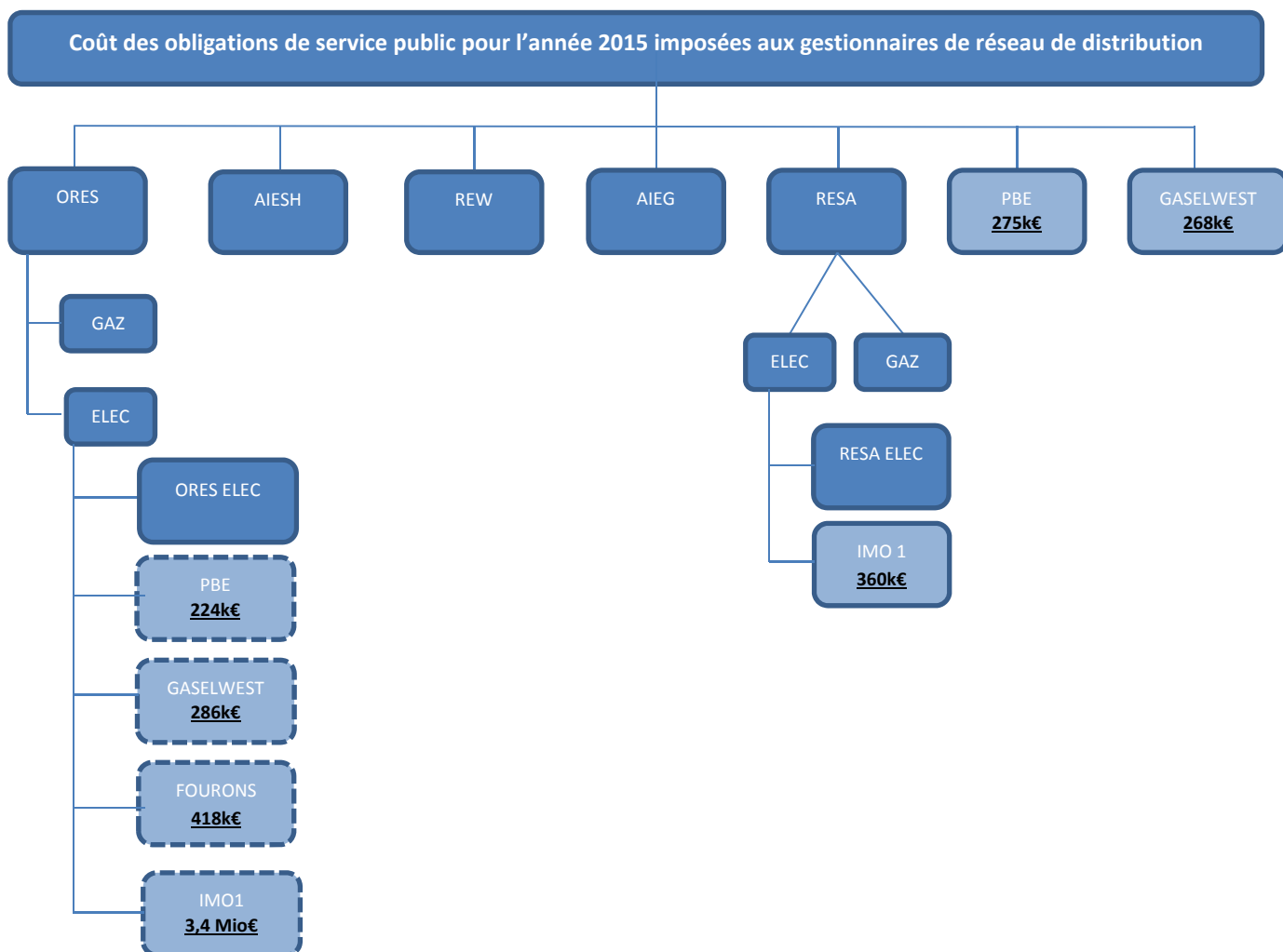
En résumé, les montants suivants sont rapportés dans le rapport OSP d'ORES :

- Les coûts OSP propres aux secteurs d'ORES ;
- La quote-part des OSP de Fourons gérés par ORES est de l'ordre de **418k€** en 2015. L'année 2015 est la dernière année pour laquelle ORES rapporte ces coûts OSP. En effet, ORES ne sera plus GRD des Fourons en 2016 ;
- La quote-part des OSP de Gaselwest gérés par ORES est de l'ordre de **286k€** en 2015 ;
- La quote-part des OSP de PBE gérés par ORES est de l'ordre de **224k€** en 2015. Une convention a été signée entre ORES et PBE (communes de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville) afin qu'ORES assure la gestion opérationnelle des activités de PBE, et ce, à partir du 1er avril 2015 ;
- La quote-part des OSP de RESA (IMO1) gérés par ORES est de l'ordre de **3,4 Mio€** en 2015 :
  - En 2014, certains coûts relatifs à IMO1 gérés par ORES n'avaient pas été rapportés (vente d'énergie, redevances de transit, moins-values relatives à la fourniture d'énergie et les coûts liés au guichet unique). En 2015, ces coûts, de l'ordre de 0,8 Mio€, ont bien été intégrés dans les coûts d'ORES Electricité.

- o RESA assure par contre, pour IMO1, les coûts relatifs à l'achat d'énergie et de CV et les coûts liés à la réconciliation financière. Ces coûts sont également bien repris dans ce rapport et sont de l'ordre de 360k€ pour 2015.

Concernant Gaselwest, le solde des coûts OSP supportés par Gaselwest en 2015 sont de l'ordre de **268k€**. Ce solde n'est pas repris dans ce rapport OSP étant donné que Gaselwest ne remet pas de rapport OSP détaillé à ce sujet.

Concernant PBE, le solde des coûts OSP supportés par PBE en 2015 sont de l'ordre de **275k€**. Ce solde n'est, contrairement aux années précédentes, pas repris dans ce rapport OSP étant donné qu'il n'est plus demandé à PBE de remettre de rapport OSP détaillé à ce sujet suite à la convention de collaboration entre PBE et ORES signée le 1<sup>er</sup> avril 2015.



Enfin, certaines différences mineures avec d'autres rapports transmis à la CWaPE (statistiques sociales annuelles, rapport relatif aux primes QualiWatt, 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.

## **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 GAZ**

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

En électricité, la législation en vigueur, à savoir l'article 16 § 1<sup>er</sup> de l'AGW OSP Electricité, dispose :

- au §1<sup>er</sup> 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.

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 2.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 2.1.5).

### **2.1.1. 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.

#### **2.1.1.1. Les coûts des matières**

Un compteur à budget Electricité est composé d'un certain nombre d'éléments parmi lesquels: un compteur électronique à impulsion (deux fils, trois fils ou quatre fils), un module de prépaiement payguard (soit le lecteur de carte à budget), un coffret 25S60 (constitué d'un module de raccordement, d'un module de comptage et d'un couvercle adapté au module payguard) et un déclencheur/disjoncteur.

Un compteur à budget Gaz est composé d'un certain nombre d'éléments parmi lesquels: un compteur monobloc électronique à impulsion, un module de prépaiement payguard (soit le lecteur de carte à budget) et divers accessoires ou composants tels des bouchons, des coudes, un robinet, ...

Chaque année, les GRD achètent 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.

#### **2.1.1.2. 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 « RAB » du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Ce montant est dès lors rapporté à titre d'information.

#### **2.1.1.3. 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.

#### **2.1.1.4. 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. Pour l'AIEG, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 2.1.1.5) tandis que pour ORES, le Réseau d'Energies de Wavre, RESA, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur.

#### **2.1.1.5. 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 d'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.

### 2.1.1.6. 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 2015 comparativement aux années 2014, 2013 et 2012 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget										
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2015	Total 2014	Total 2013	Total 2012
	Compteurs	Petit matériel	en stock							
AIEG	€ 23.853	€ 12.844	€ 0	€ 2.936	€ 0	€ 6.539	€ 46.171	€ 43.096	€ 71.143	€ 62.217
AIESH	€ 43.384	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 43.384	€ 45.501	€ 46.485	€ 51.096
RESA ELEC	€ 628.978	€ 121.894	€ 0	€ 0	€ 4.545	€ 698.761	€ 1.454.179	€ 1.505.866	€ 1.757.300	€ 1.268.366
PBE								€ 9.435	€ 16.923	€ 12.585
REW	€ 22.742	€ 2.051	€ 0	€ 0	€ 6.743	€ 6.515	€ 38.051	€ 38.634	€ 29.434	€ 33.181
ORES ELEC	€ 2.156.663	€ 349.868	€ 573.613	€ 259.155	€ 23.490	€ 0	€ 3.362.789	€ 2.406.724	€ 3.122.460	€ 2.553.149
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.875.620</b>	<b>€ 486.657</b>	<b>€ 573.613</b>	<b>€ 262.090</b>	<b>€ 34.779</b>	<b>€ 711.816</b>	<b>€ 4.944.574</b>	<b>€ 4.049.256</b>	<b>€ 5.043.745</b>	<b>€ 3.980.594</b>
RESA GAZ	€ 609.029	€ 27.689	€ 0	€ 0	€ 4.545	€ 196.873	€ 838.136	€ 707.243	€ 686.058	€ 871.271
ORES GAZ	€ 1.308.765	€ 214.268	€ 104.329	€ 157.052	€ 56.962	€ 0	€ 1.841.376	€ 975.789	€ 816.563	€ 1.371.897
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.917.794</b>	<b>€ 241.957</b>	<b>€ 104.329</b>	<b>€ 157.052</b>	<b>€ 61.508</b>	<b>€ 196.873</b>	<b>€ 2.679.512</b>	<b>€ 1.683.032</b>	<b>€ 1.502.621</b>	<b>€ 2.243.168</b>

L'augmentation des coûts liés à l'achat des CÀB est constatée en 2015, tant en électricité qu'en gaz et s'explique par l'augmentation du nombre de CÀB posés. Cette augmentation des coûts liés à l'achat des CÀB est plus marquée en gaz, à savoir + 59% par rapport à 2014, étant donné la fin des problèmes d'approvisionnement des CÀB en gaz en 2015 (cf. infra). Les placements effectifs de CÀB en gaz sont d'ailleurs en forte augmentation en 2015, passant de 2770 placements en 2014 à 8279 placements en 2015.

Par ailleurs, il a été constaté que la hauteur des frais généraux sur CÀB chez RESA s'explique par l'application d'un taux de frais généraux sur CÀB similaire à celui appliqué sur les raccordements. Or, le taux de frais généraux sur CÀB qui devrait être appliqué est celui relatif aux actifs de réseau. Dès lors, ce taux sera adapté et revu à la baisse dès 2017.

Il est à noter que, pour ORES en électricité, une partie de la hausse des coûts d'achat trouve son origine dans l'imputation tardive, à savoir en 2015, de matières posées en 2014. En conséquence il est admis de penser que ces coûts soient sous-évalués en 2014 et surévalués en 2015.

La majorité des GRD porte ces coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 2.1.3.1). 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.

### 2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et 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 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.

### 2.1.2.1. 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 à un niveau 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 2015, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CÀB									
	Demandes introduites en 2015 (1)	Demandes traitées en 2015 (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	1.164	1.299	204	1.033	27	35	81,60%	15,70%	2,69%
AIESH	1.188	1.323	223	621	367	112	74,68%	16,86%	8,47%
RESA ELEC	18.894	31.280	3.515	12.995	1.963	12.807	47,82%	11,24%	40,94%
PBE									
REW	812	1.277	65	596	20	596	48,24%	5,09%	46,67%
ORES ELEC	67.678	86.180	14.146	41.110	9.687	21.237	58,94%	16,41%	24,64%
<b>TOTAL</b>	<b>89.736</b>	<b>121.359</b>	<b>18.153</b>	<b>56.355</b>	<b>12.064</b>	<b>34.787</b>	<b>56,38%</b>	<b>14,96%</b>	<b>28,66%</b>
<b>-----</b>									
RESA GAZ	18.084	33.497	3.285	13.746	0	16.466	41,04%	9,81%	49,16%
ORES GAZ	30.269	46.170	6.929	18.361	6.523	14.357	53,90%	15,01%	31,10%
<b>TOTAL</b>	<b>48.353</b>	<b>79.667</b>	<b>10.214</b>	<b>32.107</b>	<b>6.523</b>	<b>30.823</b>	<b>48,49%</b>	<b>12,82%</b>	<b>38,69%</b>

En électricité, en 2015, le taux d'annulation observée est en augmentation par rapport à 2014 alors que le taux de refus de placement est en diminution. Le taux de placement est quant à lui similaire.

En gaz, en 2015, le taux de placement et le taux de refus de placement est en augmentation, notamment en raison de la reprise de l'activité de placement des CÀB en gaz après les problèmes d'approvisionnement connus en 2014.

- (1) Demande introduite : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget introduite par un fournisseur suite au défaut de paiement de son client;
- (2) Demande traitée : le nombre de demandes traitées en 2015 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, suite à l'apurement total 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, suite à 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).

Comparativement aux années 2014, 2013 et 2012, les données collectées de 2015 sont les suivantes:

	Placement CÀB				Activation CÀB déjà placés					Coupures de l'alimentation (7)			
	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	2012	2013	2014	2015	
AIEG	79	105	77	97	149	105	96	107	265	233	228	35	
AIESH	175	117	126	151	36	37	55	72	36	37	104	112	
RESA ELEC	3.171	3.115	2.304	2.361	810	837	937	1.154	1.280	2.527	1.411	1.410	
PBE	39	37	30		39	39	30		23	33	29		
REW	35	47	53	65	5	0	0	NC	88	106	158	134	
ORES ELEC	10.731	9.533	8.258	8.491	4.755	5.204	5.290	5.655	4.765	3.964	4.043	3.256	
<b>TOTAL</b>	<b>14.230</b>	<b>12.954</b>	<b>10.848</b>	<b>11.165</b>	<b>5.794</b>	<b>6.222</b>	<b>6.408</b>	<b>6.988</b>	<b>6.457</b>	<b>6.900</b>	<b>5.973</b>	<b>4.947</b>	
<b>-----</b>													
RESA GAZ	2.867	1.756	1.804	2.791	61	101	258	494	99	393	214	655	
ORES GAZ	5.060	2.869	966	5.488	1.112	957	691	1.441	2.672	1.810	542	2.599	
<b>TOTAL</b>	<b>7.927</b>	<b>4.625</b>	<b>2.770</b>	<b>8.279</b>	<b>1.173</b>	<b>1.058</b>	<b>949</b>	<b>1.935</b>	<b>2.771</b>	<b>2.203</b>	<b>756</b>	<b>3.254</b>	

- (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 (absence du client et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz.

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.

L'article 34 en électricité et l'article 36 en gaz de l'AGW OSP disposent 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 (électricité)/150 EUR indexé (gaz) ». 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 facturés dans le respect des tarifs approuvés par la CWaPE.

Ainsi, au total pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014, 2013 et 2012, 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/coupures/activations							
	2015				2014	2013	2012
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 6.859	€ 7.785	€ 0	€ 14.644	€ 5.158	€ 4.710	€ 6.930
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 220.663	€ 0	€ 0	€ 220.663	€ 249.735	€ 212.051	€ 251.529
PBE					€ 1.405	€ 1.157	€ 2.438
REW	€ 0	€ 2.991	€ 0	€ 2.991	€ 2.676	€ 2.892	€ 3.083
ORES ELEC	€ 543.182	€ 454.534	€ 1.877.689	€ 2.875.405	€ 2.596.258	€ 3.064.889	€ 3.174.596
<b>TOTAL</b>	<b>€ 770.704</b>	<b>€ 465.310</b>	<b>€ 1.877.689</b>	<b>€ 3.113.703</b>	<b>€ 2.855.233</b>	<b>€ 3.285.699</b>	<b>€ 3.438.577</b>
<b>RESA GAZ</b>							
RESA GAZ	€ 172.690	€ 0	€ 0	€ 172.690	€ 188.910	€ 290.149	€ 217.835
ORES GAZ	€ 537.231	€ 128.724	€ 738.252	€ 1.404.207	€ 339.428	€ 1.006.613	€ 1.370.621
<b>TOTAL</b>	<b>€ 709.921</b>	<b>€ 128.724</b>	<b>€ 738.252</b>	<b>€ 1.576.898</b>	<b>€ 528.338</b>	<b>€ 1.296.762</b>	<b>€ 1.588.456</b>

En gaz, la reprise de l'activité de placement de CàB se traduit notamment par une augmentation importante, soit +200% des montants facturés relatifs aux placements, activations et coupures.

Par ailleurs, les GRD éprouvent de manière générale d'énormes difficultés pour récupérer les sommes facturées dans le cadre de la procédure de placement des compteurs à budget (soit pour le placement, soit pour la coupure suite au refus de placement). Ainsi, certains GRD en viennent à ne plus facturer ce type de prestations aux clients au motif que le recouvrement des créances en jeu leur coûterait bien davantage.

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

L'information récoltée a permis de mettre en évidence le nombre d'agents affectés au placement des compteurs à budget, en distinguant les agents administratifs des agents techniques.

Parallèlement au nombre d'agents concernés, le coût annuel global associé à cette main-d'œuvre interne est également renseigné. Ce coût reprend la rémunération au sens large ainsi que des frais indirects mais liés directement aux agents (autrement appelés « frais généraux »). Au global, les éléments suivants sont notamment retrouvés: la rémunération de l'agent, l'utilisation du PC, des softwares, d'un GSM, l'utilisation du charroi, l'occupation des locaux, ...

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 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 2015, 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 CàB								
	Agents administratifs (en nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2015 (EUR)			Coût annuel global associé 2014 (EUR)	Coût annuel global associé 2013 (EUR)	Coût annuel global associé 2012 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
			AIEG	0,00	0,00			
AIESH	0,85	0,52	€ 104.299	€ 9.456	€ 113.755	€ 96.776	€ 77.022	€ 88.038
RESA ELEC	2,00	1,65	€ 415.353	€ 183.382	€ 598.735	€ 762.233	€ 965.396	€ 846.106
PBE						€ 15.144	€ 17.364	€ 15.153
REW	0,26	0,26	€ 15.276	€ 8.158	€ 23.433	€ 21.980	€ 16.868	€ 20.135
ORES ELEC	33,86	3,61	€ 3.458.158	€ 1.485.029	€ 4.943.187	€ 5.199.037	€ 5.434.723	€ 5.617.165
<b>TOTAL</b>	<b>36,97</b>	<b>6,03</b>	<b>€ 4.023.998</b>	<b>€ 1.687.850</b>	<b>€ 5.711.847</b>	<b>€ 6.119.696</b>	<b>€ 6.532.396</b>	<b>€ 6.618.465</b>
RESA GAZ	2,00	1,96	€ 376.182	€ 383.600	€ 759.782	€ 804.203	€ 609.636	€ 709.346
ORES GAZ	20,38	2,76	€ 1.955.104	€ 821.790	€ 2.776.894	€ 2.072.676	€ 2.344.181	€ 2.656.263
<b>TOTAL</b>	<b>22,38</b>	<b>4,72</b>	<b>€ 2.331.287</b>	<b>€ 1.205.389</b>	<b>€ 3.536.676</b>	<b>€ 2.876.879</b>	<b>€ 2.953.817</b>	<b>€ 3.365.609</b>

Pour RESA, la base de coûts liée aux CàB en électricité diminue de manière générale entre 2014 et 2015 étant donné la diminution de - 22% du nombre de placements de CàB en électricité, contrairement au gaz où des campagnes de placement de CàB ont été organisées<sup>4</sup> et où le nombre de placements effectifs a augmenté de + 54% entre 2014 et 2015. La tendance est similaire chez ORES.

Pour l'AIEG, l'augmentation des frais de rémunération pour le personnel technique s'explique notamment par une hausse de 25% du nombre de placements effectifs de CàB en 2015 par rapport à 2014 et par une mise en conformité des procédures liées aux CàB suite au contrôle opéré par la CWaPE en 2014. L'AIEG n'est cependant pas en mesure d'identifier le nombre d'ETP lié au placement de CàB. Chaque agent est susceptible d'intervenir dans le processus des compteurs à budget de par leur polyvalence.

### 2.1.2.3. 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, trois GRD font effectivement appel à des sous-traitants extérieurs mais dans des proportions différentes. En matière de coûts, ce sont les montants annuels facturés par les sous-traitants relativement à des prestations réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget électricité ou gaz qui ont été pris en considération.

Pour l'AIEG, la situation est particulière puisqu'il n'est fait appel à un sous-traitant que sur la commune de Rumes où l'AIEG ne dispose que d'un seul agent sur place. Le sous-traitant n'est pas intervenu en 2015.

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. Le nombre de sous-traitants renseignés par ORES est le nombre de sous-traitants avec lesquels ORES a un contrat leur permettant d'exécuter des placements de compteurs à budget. En 2015, les coûts de la main-d'œuvre externe liée au placement diminuent en électricité et augmentent en gaz. Cette variation s'explique par le nombre de placements effectifs de CàB et par une révision des marchés des entrepreneurs :

- En gaz :
  - o Une forte augmentation de + 468% du nombre de CàB placés est constatée entre 2014 et 2015. Cette augmentation s'explique par la reprise de l'activité en 2015 suite à la fin de la pénurie des CàB en gaz.
  - o Conjointement à cette tendance, l'augmentation globale est liée à une légère augmentation des coûts entrepreneurs suite à la révision du marché.
- En électricité :
  - o Une augmentation de 3% du nombre de CàB placés est constatée entre 2014 et 2015.
  - o Conjointement à cette tendance, la diminution globale est liée à une baisse importante des coûts entrepreneurs suite à la révision du marché<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Notamment suite aux problèmes techniques des CàB en gaz en 2014.

<sup>5</sup> En électricité, les interventions techniques étant plus simples (notamment si interventions sur réseau aérien ou au compteur), le prix a été revu à la baisse. Par contre, en gaz, le prix a été revu à la hausse étant donné la nature des interventions (davantage souterraines).

Cette tendance est également observée chez RESA et s'explique par l'évolution du nombre de placements effectifs de CàB.

Au total, pour l'année 2015 et comparativement aux années 2012, 2013 et 2014, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2015	2014	2013	2012	2015	2014	2013	2012
AIEG	1	1	1	1	€ 0	€ 93	€ 1.471	€ 1.424
AIESH	0	1	0	0	€ 0	€ 2.369	€ 0	€ 0
RESA ELEC	4	4	3	3	€ 132.503	€ 227.544	€ 486.929	€ 333.556
PBE		1	1	1		€ 6.726	€ 17.151	€ 3.897
ORES ELEC	16	14	14	14	€ 568.266	€ 1.056.122	€ 1.490.753	€ 1.732.009
RESA GAZ	1	2	3	4	€ 522.487	€ 497.860	€ 890.267	€ 465.067
ORES GAZ	13	13	12	12	€ 1.379.242	€ 196.720	€ 1.152.826	€ 1.895.585
<b>TOTAL</b>	<b>35</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>€ 2.602.497</b>	<b>€ 1.987.436</b>	<b>€ 4.039.397</b>	<b>€ 4.431.537</b>

#### 2.1.2.4. 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 2015	2014	2013
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 30.912	€ 1.825	€ 0	€ 32.737	-€ 6.859	€ 25.878	€ 19.460	€ 17.783
AIESH	€ 104.299	€ 9.456	€ 0	€ 113.755	€ 0	€ 113.755	€ 99.145	€ 77.022
RESA ELEC	€ 415.353	€ 183.382	€ 132.503	€ 731.238	-€ 220.663	€ 510.575	€ 740.043	€ 1.240.274
PBE							€ 20.465	€ 33.358
REW	€ 15.276	€ 8.158	€ 0	€ 23.433	€ 0	€ 23.433	€ 21.980	€ 16.868
ORES ELEC	€ 3.458.158	€ 1.485.029	€ 568.266	€ 5.511.452	-€ 543.182	€ 4.968.270	€ 5.741.672	€ 6.326.400
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.023.998</b>	<b>€ 1.687.850</b>	<b>€ 700.768</b>	<b>€ 6.412.616</b>	<b>-€ 770.704</b>	<b>€ 5.641.911</b>	<b>€ 6.642.766</b>	<b>€ 7.711.705</b>
RESA GAZ	€ 376.182	€ 383.600	€ 522.487	€ 1.282.269	-€ 172.690	€ 1.109.579	€ 1.113.154	€ 1.209.754
ORES GAZ	€ 1.955.104	€ 821.790	€ 1.379.242	€ 4.156.136	-€ 537.231	€ 3.618.905	€ 2.194.313	€ 3.213.659
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.331.287</b>	<b>€ 1.205.389</b>	<b>€ 1.901.729</b>	<b>€ 5.438.405</b>	<b>-€ 709.921</b>	<b>€ 4.728.484</b>	<b>€ 3.307.467</b>	<b>€ 4.423.413</b>

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 2.1.5.1).

Au total, les **coûts nets liés au placement sont en diminution de 15% par rapport à l'année 2014 en électricité** et en **augmentation de 43% en ce qui concerne le gaz**. Cette tendance suit l'évolution du nombre de **placements effectifs de CàB** en électricité et en gaz.

## **2.1.3. Récapitulatif des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »**

### **2.1.3.1. 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 l'actif régulé (RAB<sup>6</sup>) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de l'AR du 2 septembre 2008, *la «marge équitable» constitue l'indemnisation ou la rémunération des capitaux investis par le GRD dans le réseau de distribution. La marge équitable est fixée tous les ans en appliquant le pourcentage de rendement (REMC<sup>7</sup>) à l'actif régulé (RAB).*

L'évaluation de la valeur de l'actif régulé est réalisée sur base de la valeur d'acquisition indexée à une date donnée, déduction faite des amortissements déjà comptabilisés.

Ainsi, les particularités propres à chaque GRD ont un impact non négligeable sur le niveau de la marge bénéficiaire équitable.

En 2015, la marge équitable autorisée du gestionnaire de réseau de distribution est la somme de la marge équitable primaire et de la marge équitable secondaire lesquelles sont déterminées conformément à la méthodologie tarifaire applicable en 2015-2016, à savoir :

**La marge équitable primaire** est obtenue en appliquant le taux de rendement primaire sur l'actif régulé primaire (actifs régulés acquis avant le 01.01.2014).

Le pourcentage de rendement primaire est défini sur la base:

- d'un taux de rendement sans risque (rendement arithmétique moyen des obligations linéaires OLO d'une durée de dix ans, émises au cours de l'année 2013)
- d'une prime de risque de marché (3,50 %)
- d'un facteur de pondération de risque de marché (facteur Bêta fixé à 0.65 pour l'électricité et à 0.85 pour le gaz)
- d'un facteur d'illiquidité (fixé à 1.2)

Le taux de rendement primaire est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé de l'année 2013 (soit le facteur  $S_{\text{taux primaire}}$  dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec  $S_{\text{taux primaire}} \leq 33\%$ , le pourcentage de rendement primaire =  $33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))$  ;
- avec  $S_{\text{taux primaire}} > 33\%$ , le pourcentage de rendement primaire =  $(33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))) + ((S - 33\%) * (\text{Taux OLO} + 0.70\%))$ .

**La marge équitable secondaire** est obtenue quant à elle en appliquant le taux de rendement secondaire sur l'actif régulé secondaire (actifs régulés acquis après le 01.01.2014 et incluant les logiciels informatiques).

Le pourcentage de rendement secondaire est quant à lui défini sur la base:

- d'un taux de rendement sans risque (rendement arithmétique moyen des obligations linéaires OLO d'une durée de dix ans, émises au cours de l'année 2015)
- d'une prime de risque de marché (3,50 %)
- d'un facteur de pondération de risque de marché (facteur Bêta fixé à 0.65 pour l'électricité et à 0.85 pour le gaz)
- d'un facteur d'illiquidité (fixé à 1.2)

---

<sup>6</sup> « Regulated Assets Base »

<sup>7</sup> La rémunération des capitaux investis

Le taux de rendement secondaire est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé (primaire et secondaire) de l'année 2015 (soit le facteur  $S_{\text{taux secondaire}}$  dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec  $S_{\text{taux secondaire}} \leq 33\%$ , le pourcentage de rendement secondaire =  $33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))$  ;
- avec  $S_{\text{taux secondaire}} > 33\%$ , le pourcentage de rendement secondaire =  $(33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))) + ((S - 33\%) * (\text{Taux OLO} + 0.70\%))$ .

Finalement, le taux de rendement secondaire ainsi obtenu est majoré de 100 points de base.

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 5 §3 de l'Arrêté royal du 2 septembre 2008, le montant annuel des amortissements est déterminé sur la base de la valeur d'acquisition historique, soit le prix d'achat, et d'un pourcentage d'amortissement admis. Pour les compteurs à budget, le pourcentage d'amortissement est fixé à 10% (10 ans – taux de 10 % introduit dans l'AR susmentionné) alors qu'auparavant le taux admis n'était que de 3% (33 ans).

Il apparaît, sur la 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).

Plus précisément, les pratiques des différents GRD en la matière pour l'année 2015 sont, comme pour 2014, les suivantes:

- o RESA Gaz investit les coûts liés à l'achat des compteurs à budget majorés de frais généraux ainsi que les coûts de placement. Les coûts liés au service achat et les coûts de traitement des demandes de placement qui n'ont pas encore abouti à un placement effectif sont, par contre, enregistrés en charge;
- o RESA Électricité investit l'ensemble des coûts liés à l'achat ainsi que les coûts relatifs au placement des compteurs à budget après déduction des recettes, à l'exception des coûts du service achat et des coûts afférents aux agents de la cellule administrative de gestion des compteurs à budget. Ces agents faisant, par ailleurs, partie du service clientèle;
- o L'AIEG investit les coûts liés à l'achat des matières majorés de frais généraux et de frais de stockage ainsi que les coûts liés au placement des compteurs à budget (main-d'œuvre interne technique) après déduction des recettes relatives au placement. Les coûts de main-d'œuvre interne administrative et de main-d'œuvre externe sont enregistrés en charge;
- o L'AIESH investit les coûts liés à l'achat et les coûts liés au placement effectif des compteurs à budget et majore ces coûts directs de coûts indirects.
- o Le Réseau d'Energies de Wavre investit l'ensemble des coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget. L'ensemble des coûts investis est majoré des frais généraux réels. Contrairement aux autres GRD, les recettes relatives au placement des compteurs à budget ne sont pas portées en déduction des coûts investis;
- o ORES investit :
  - o l'ensemble des coûts d'achat des compteurs à budget à savoir le coût des matières (CàB investis/placés), les coûts de stockage/logistique et le coût du service achat (à l'exception du coût des matières achetées mais non investies/non placées sur le réseau qui est mis en stock au bilan).
  - o ainsi que les coûts de placement de la main-d'œuvre technique interne et externe (sous-traitants) après déduction des recettes relatives au placement. Les coûts de la main d'œuvre administrative investis sont de 32% de la somme des coûts d'achat et de la main d'œuvre technique interne et externe. Les coûts de main-d'œuvre administrative «résiduels» qui dépasseraient les 32% sont dès lors pris 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 sur l'année 2015 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2015 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	€ 46.171	€ 46.171	€ 0	€ 26.219	€ 22.856	€ 3.364	€ 72.391	€ 69.027	€ 3.364
AIESH	€ 43.384	€ 43.384	€ 0	€ 113.755	€ 44.999	€ 68.757	€ 157.139	€ 88.383	€ 68.757
RESA ELEC	€ 1.454.179	€ 1.449.633	€ 4.545	€ 510.575	€ 218.880	€ 291.695	€ 1.964.754	€ 1.668.513	€ 296.241
PBE									
REW	€ 38.051	€ 38.051	€ 0	€ 23.433	€ 23.433	€ 0	€ 61.484	€ 61.484	€ 0
ORES ELEC	€ 3.362.789	€ 3.362.789	€ 0	€ 4.968.270	€ 1.465.036	€ 3.503.234	€ 8.331.059	€ 4.827.825	€ 3.503.234
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.944.574</b>	<b>€ 4.940.029</b>	<b>€ 4.545</b>	<b>€ 5.642.253</b>	<b>€ 1.775.203</b>	<b>€ 3.867.050</b>	<b>€ 10.586.827</b>	<b>€ 6.715.232</b>	<b>€ 3.871.595</b>
RESA GAZ	€ 838.136	€ 833.591	€ 4.545	€ 1.109.579	€ 919.835	€ 189.744	€ 1.947.715	€ 1.753.426	€ 194.290
ORES GAZ	€ 1.841.376	€ 1.841.376	€ 0	€ 3.618.905	€ 2.140.212	€ 1.478.693	€ 5.460.281	€ 3.981.588	€ 1.478.693
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.679.512</b>	<b>€ 2.674.967</b>	<b>€ 4.545</b>	<b>€ 4.728.484</b>	<b>€ 3.060.047</b>	<b>€ 1.668.437</b>	<b>€ 7.407.996</b>	<b>€ 5.735.014</b>	<b>€ 1.672.982</b>

### 2.1.3.2. 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, au final, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge équitable calculées sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2015 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.

Pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, ces montants s'élèvent à :

Montant à charge de l'OSP "achat et placement des compteurs à budget"						
	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 51.813	€ 10.293	€ 3.364	€ 65.469	€ 61.833	€ 77.344
AIESH	€ 88.184	€ 16.667	€ 68.757	€ 173.607	€ 152.698	€ 136.017
RESA ELEC	€ 1.813.692	€ 547.887	€ 296.241	€ 2.657.820	€ 2.303.335	€ 2.080.225
PBE					€ 29.076	€ 25.511
REW	€ 32.288	€ 7.359	€ 0	€ 39.647	€ 31.497	€ 25.508
ORES ELEC	€ 5.223.570	€ 536.321	€ 3.503.234	€ 9.263.125	€ 9.869.136	€ 9.213.445
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.209.546</b>	<b>€ 1.118.527</b>	<b>€ 3.871.595</b>	<b>€ 12.199.668</b>	<b>€ 12.447.574</b>	<b>€ 11.558.050</b>
RESA GAZ	€ 687.699	€ 183.700	€ 194.290	€ 1.065.689	€ 762.440	€ 569.461
ORES GAZ	€ 2.193.542	€ 344.729	€ 1.478.693	€ 4.016.964	€ 4.483.356	€ 4.029.035
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.881.241</b>	<b>€ 528.429</b>	<b>€ 1.672.982</b>	<b>€ 5.082.653</b>	<b>€ 5.245.796</b>	<b>€ 4.598.496</b>

### 2.1.3.3. 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 2015 s'élève à **-247.906 € soit -1,99 %** et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
<b>2014</b>	€ 7.055.159	€ 839.990	€ 4.552.425	€ 12.447.574
<b>2015</b>	€ 7.209.546	€ 1.118.527	€ 3.871.595	€ 12.199.668
<b>Variation</b>	€ 154.387	€ 278.537	-€ 680.829	-€ 247.906

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » s'élève à **-163.143 € soit -3,11%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
<b>2014</b>	€ 2.586.034	€ 396.819	€ 2.262.943	€ 5.245.796
<b>2015</b>	€ 2.881.241	€ 528.429	€ 1.672.982	€ 5.082.653
<b>Variation</b>	€ 295.207	€ 131.611	-€ 589.961	-€ 163.143

- **Amortissements**

Le montant des amortissements a augmenté de 2,19% en électricité et de 11,42% en gaz. Cette augmentation est plus marquée en gaz étant donné l'augmentation plus importante du nombre de placements effectifs de C&B qu'en électricité.

- **Marge équitable**

Une augmentation des taux de rendement ainsi qu'une augmentation des montants investis en 2015 induisent une **augmentation** de la marge équitable de 33,16% en électricité et de 33,17 % en gaz par rapport à 2014.

- **Coûts non investis**

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis et donc pris en charge **diminuent** de -14,96 % en électricité et de -26,07 % en gaz par rapport à 2014.

#### **2.1.4. 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 trois 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 Xenta.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, le rechargement via les cabines téléphoniques n'est plus possible en raison de l'abandon par l'opérateur concerné 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 et les commerces de proximité.

Chacune de ces trois 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.

##### **2.1.4.1. 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 2015, 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 nbre d'ETP)	Agents techniques (en nbre d'ETP)	Coût annuel global associé 2015 (EUR)			Coût annuel global associé 2014 (EUR)	Coût annuel global associé 2013 (EUR)	Coût annuel global associé 2012 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,86	0,20	€ 38.033	€ 0	€ 38.033	€ 52.189	€ 47.617	€ 39.448
AIESH	1,56	0,30	€ 142.289	€ 13.087	€ 155.376	€ 98.083	€ 111.068	€ 101.839
RESA ELEC	2,00	0,00	€ 288.771	€ 2.925	€ 291.695	€ 177.808	€ 358.982	€ 93.343
PBE						€ 1.807	€ 27.558	€ 30.883
REW	0,65	0,00	€ 38.965	€ 37.882	€ 76.846	€ 56.810	€ 75.428	€ 62.095
ORES ELEC	33,19	0,00	€ 2.870.244	€ 963.972	€ 3.834.216	€ 3.562.133	€ 3.580.863	€ 3.409.378
<b>TOTAL</b>	<b>38,26</b>	<b>0,50</b>	<b>3.378.300</b>	<b>1.017.866</b>	<b>€ 4.396.166</b>	<b>3.948.830,07</b>	<b>4.201.515,29</b>	<b>3.736.984,96</b>
RESA GAZ	2,00	0,00	189.744	0	€ 189.744	€ 258.609	€ 375.878	€ 92.608
ORES GAZ	8,18	0,00	723.104	261.383	€ 984.486	€ 1.235.944	€ 1.451.891	€ 1.316.298
<b>TOTAL</b>	<b>10,18</b>	<b>0,00</b>	<b>912.848</b>	<b>261.383</b>	<b>€ 1.174.231</b>	<b>1.494.552,96</b>	<b>1.827.769,35</b>	<b>1.408.905,86</b>

A noter que, à l'exception d'ORES, le nombre d'ETP affecté 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 dispose en 2015 de 14 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un nombre de bureaux d'accueil beaucoup plus limité. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

La main d'œuvre relative au rechargement de CàB au sein de l'AIESH a augmenté de 58%. Cette tendance est liée à l'augmentation de 48% du nombre d'ETP en charge des rechargements entre 2014 et 2015.

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.

#### 2.1.4.2. Les coûts d'utilisation des locaux

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'application d'un taux de surcharge applicable aux coûts de rémunération des agents administratifs. Les GRD n'ont, en conséquence, renseigné aucun coût spécifique lié à l'utilisation des locaux.

#### 2.1.4.3. Les autres coûts liés aux rechargements

Certains bureaux d'accueil étant situés dans des zones dites sensibles, les GRD ont prévu soit la présence en permanence d'un agent de sécurité soit le passage aléatoire d'un agent de sécurité. De même, le rechargement des cartes des compteurs à budget générant des recettes importantes en argent liquide, le transfert des fonds est confié à un groupe spécialisé en sécurité et sous escorte de la police fédérale. Enfin, les GRD procèdent également, le cas échéant, à l'acquisition de tickets de passage, de pochettes de billets ou encore de cartes de prépaiement.

Pour l'année 2015 et comparativement aux années 2012, 2013 et 2014, 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 2015	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 9.353	€ 0	€ 9.353	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 32.542	-€ 32.542	-€ 60.163	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
PBE				€ 804	€ 432	€ 606
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 389	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 125.594	€ 125.594	€ 114.688	€ 154.796	€ 180.932
<b>TOTAL</b>	<b>€ 9.353</b>	<b>€ 93.052</b>	<b>€ 102.405</b>	<b>€ 55.330</b>	<b>€ 155.616</b>	<b>€ 181.538</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES GAZ	€ 0	€ 37.812	€ 37.812	€ 41.669	€ 60.647	€ 61.474
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 37.812</b>	<b>€ 37.812</b>	<b>€ 41.669</b>	<b>€ 60.647</b>	<b>€ 61.474</b>

En 2015, la diminution des recettes de l'AIESH liées à l'hébergement et à la gestion du système Talexus pour l'AIEG et le Réseau d'Energies de Wavre ont diminué en raison d'une facturation limitée aux coûts opérationnels, contrairement à l'année précédente où les coûts liés à l'acquisition de cette nouvelle compétence avait été facturés.

#### 2.1.4.4. 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.

##### o Les stations de rechargements

Afin de rendre compatibles les stations de rechargements implantées dans les CPAS avec la nouvelle version de l'outil de gestion des compteurs à budget, des mises à jour de logiciel ont été nécessaires. De plus, les rechargements requièrent que des ordinateurs et des lignes téléphoniques soient mis à la disposition des CPAS.

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. L'utilisation des cartes des compteurs à budget sur base de la technologie d'Actaris implique l'acquisition de licences «Actaris».

##### o 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.

Les coûts sont imputés aux différents GRD en fonction du nombre de points d'accès basse tension ou basse pression sur leur territoire respectif.

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

Au total, pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, 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 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 0	€ 11.432	€ 11.432	€ 75.265	€ 50.147
AIESH	€ 11.873	€ 19.935	€ 31.808	€ 25.988	€ 16.303
RESA ELEC	€ 137.224	€ 283.199	€ 420.423	€ 812.921	€ 769.093
PBE				€ 50.425	€ 79.518
REW	€ 0	-€ 25.313	-€ 25.313	€ 65.261	€ 153.099
ORES ELEC	€ 0	€ 904.007	€ 904.007	€ 893.487	€ 825.161
<b>TOTAL</b>	<b>€ 149.097</b>	<b>€ 1.193.260</b>	<b>€ 1.342.358</b>	<b>€ 1.923.346</b>	<b>€ 1.893.322</b>
RESA GAZ	€ 59.657	€ 155.498	€ 215.155	€ 232.960	€ 380.019
ORES GAZ	€ 0	€ 272.167	€ 272.167	€ 324.627	€ 323.289
<b>TOTAL</b>	<b>€ 59.657</b>	<b>€ 427.665</b>	<b>€ 487.322</b>	<b>€ 557.587</b>	<b>€ 703.308</b>

Pour RESA, la diminution en 2015 s'explique par une identification moins fine qu'en 2014 de ces coûts. La méthodologie d'identification de ces coûts est amenée à évoluer dans les années à venir.

Quant au Réseau d'Energies de Wavre, les coûts négatifs rapportés liés aux infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements s'expliquent par l'émission d'une note de crédit suite à la clôture d'un litige avec RESA<sup>8</sup>. Il s'agit donc d'une opération exceptionnelle.

Pour l'AIEG, la mise en place d'AREWAL en 2015 a permis de réduire drastiquement ces coûts liés aux infrastructures informatiques.

#### 2.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total de rechargements observés durant l'année 2015 et 2014 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

Statistiques rechargement CàB 2015				
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements	Rechargement en liquide	Rechargement via Xenta/Banksys
AIEG	638	9.657	0	9.657
AIESH	862	14.666	1.424	13.242
RESA ELEC	19.283	254.995	0	254.995
PBE				
REW	309	4.982	867	4.115
ORES ELEC	56.449	791.156	91.864	699.292
<b>TOTAL</b>	<b>77.541</b>	<b>1.075.456</b>	<b>94.155</b>	<b>981.301</b>
<b>RESA GAZ</b>				
	10.606	108.099	0	108.099
<b>ORES GAZ</b>	20.005	182.741	22.508	160.233
<b>TOTAL</b>	<b>30.611</b>	<b>290.840</b>	<b>22.508</b>	<b>268.332</b>

Statistiques rechargement CàB 2014				
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements	Rechargement en liquide	Rechargement via banksys
AIEG	537	9.305	983	8.322
AIESH	788	11.808	1.196	10.612
RESA ELEC	18.604	245.215	0	245.215
PBE	181	2.502	48	2.454
REGIE DE WAVRE	265	4.288	699	3.589
GRD MIXTES	51.832	737.918	107.076	630.842
<b>TOTAL</b>	<b>72.207</b>	<b>1.011.036</b>	<b>110.002</b>	<b>901.034</b>
<b>RESA GAZ</b>				
	8.623	89.268	0	89.268
<b>GRD MIXTES</b>	14.458	157.865	22.889	134.976
<b>TOTAL</b>	<b>23.081</b>	<b>247.133</b>	<b>22.889</b>	<b>224.244</b>

En 2015, tant le nombre de CàB rechargés que le nombre de rechargements de CàB en gaz a augmenté par rapport à 2014. RESA et l'AIEG n'acceptent plus de paiement en liquide pour des raisons de sécurité et des raisons pratiques.

#### 2.1.4.6. 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 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 38.033	€ 11.432	€ 9.353	€ 58.818	€ 127.454	€ 97.764
AIESH	€ 155.376	€ 31.808	-€ 32.542	€ 154.642	€ 63.908	€ 127.371
RESA ELEC	€ 291.695	€ 420.423	€ 0	€ 712.119	€ 990.730	€ 1.128.075
PBE					€ 53.035	€ 107.507
REW	€ 76.846	-€ 25.313	€ 0	€ 51.533	€ 122.072	€ 228.916
ORES ELEC	€ 3.834.216	€ 904.007	€ 125.594	€ 4.863.817	€ 4.570.308	€ 4.560.820
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.396.166</b>	<b>€ 1.342.358</b>	<b>€ 102.405</b>	<b>€ 5.840.929</b>	<b>€ 5.927.506</b>	<b>€ 6.250.454</b>
<b>RESA GAZ</b>						
	€ 189.744	€ 215.155	€ 0	€ 404.899	€ 491.568	€ 755.897
<b>ORES GAZ</b>	€ 984.486	€ 272.167	€ 37.812	€ 1.294.465	€ 1.602.241	€ 1.835.827
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.174.231</b>	<b>€ 487.322</b>	<b>€ 37.812</b>	<b>€ 1.699.364</b>	<b>€ 2.093.809</b>	<b>€ 2.591.724</b>

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget s'inscrivent à la baisse en 2015, tant en électricité qu'en gaz. Chez ORES, globalement, il n'y a pas d'évolution des coûts liés aux rechargements. C'est la clé d'allocation entre l'électricité et le gaz, qui se fait en fonction du nombre de CàB actifs, qui donne une évolution à la hausse en électricité et à la baisse en gaz.

<sup>8</sup> RESA gérait préalablement le système de rechargement pour de compte du Réseau d'Energies de Wavre.

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

### 2.1.5.1. 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.

Les coûts liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations/désactivations et aux coupures réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget - déduction faite des recettes issues de la facturation des frais d'activation et de coupures - sont pour l'année 2015 et comparativement à l'année 2014 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	
	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014
AIEG	€ 7.458	€ 14.078	€ 1.229	€ 8.598	€ 0	€ 0	€ 8.687	€ 22.676
AIESH	€ 87.548	€ 75.173	€ 15.897	€ 9.295	€ 16.954	€ 14.976	€ 120.398	€ 99.444
RESA ELEC	€ 141.858	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 141.858	€ 0
PBE		€ 13.124		€ 43.780		€ 0		€ 56.904
REGIE DE WAVRE	€ 53.716	€ 49.674	-€ 2.991	-€ 2.676	€ 0	€ 0	€ 50.725	€ 46.998
GRD MIXTES	€ 2.777.689	€ 3.146.887	€ 1.508.499	€ 2.466.384	€ 2.218.862	€ 2.728.582	€ 6.505.050	€ 8.341.853
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.068.269</b>	<b>€ 3.298.936</b>	<b>€ 1.522.633</b>	<b>€ 2.525.381</b>	<b>€ 2.235.816</b>	<b>€ 2.743.558</b>	<b>€ 6.826.718</b>	<b>€ 8.567.875</b>
RESA GAZ	€ 259.598	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 259.598	€ 0
GRD MIXTES	€ 788.730	€ 678.577	€ 1.034.032	€ 358.058	€ 2.605.040	€ 1.655.324	€ 4.427.802	€ 2.691.959
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.048.328</b>	<b>€ 678.577</b>	<b>€ 1.034.032</b>	<b>€ 358.058</b>	<b>€ 2.605.040</b>	<b>€ 1.655.324</b>	<b>€ 4.687.400</b>	<b>€ 2.691.959</b>

En 2015, 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 20%** et **augmentent de 74% en gaz**.

En gaz, le nombre de coupures pour refus de placement de CàB a fortement augmenté en 2015, tant chez ORES que chez RESA, suite à la reprise de l'activité de placement de CàB gaz. Dès lors, les coûts nets y relatifs tels que les coûts liés aux coupures pour refus de placement de CàB ou encore les coûts liés aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des CàB augmentent également.

En électricité, le nombre de coupures pour refus de placement de CàB est en diminution en 2015 et parallèlement, les coûts nets y relatifs.

Jusqu'à présent, RESA n'identifiait séparément aucun coût en ce qui concerne l'entretien des compteurs à budget, les déplacements inutiles, les activations ou désactivations et les coupures car il n'était pas en mesure d'isoler ces coûts dans la comptabilité. En 2015, RESA identifie les coûts liés aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des CàB<sup>9</sup>.

### 2.1.5.2. 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 de la clientèle), les frais postaux, les frais relatifs à l'achat de cartes de prépaiement, 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	Call-center	Projets IT	Frais postaux	Achat cartes	Autres	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 18.295	€ 0	€ 0	€ 18.295	€ 16.068
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 1.289	€ 53.482	€ 63.517	€ 118.288	€ 90.912
PBE								€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 148.380	€ 0	€ 49.327	€ 0	€ 144.077	-€ 9.712	€ 332.072	€ 379.334
<b>TOTAL</b>	<b>€ 148.380</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 49.327</b>	<b>€ 19.584</b>	<b>€ 197.560</b>	<b>€ 53.805</b>	<b>€ 468.655</b>	<b>€ 486.315</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 22.050	€ 22.050	€ 11.378
ORES GAZ	€ 62.041	€ 0	€ 20.849	€ 0	€ 43.377	-€ 8.292	€ 117.975	€ 152.558
<b>TOTAL</b>	<b>€ 62.041</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 20.849</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 43.377</b>	<b>€ 13.758</b>	<b>€ 140.025</b>	<b>€ 163.937</b>

Pour RESA électricité, les « autres coûts » correspondent à des frais d'huissiers.

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

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

Certains GRD comptabilisent dès lors des provisions pour créances douteuses (dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux compteurs à budget). RESA électricité, au contraire de RESA gaz qui dispose d'un module SAP spécifique qui le permet, est dans l'impossibilité d'isoler ces coûts à défaut de distinction claire dans la comptabilité. Pour RESA électricité, le montant des réductions de valeur sur les créances relatives aux CàB sont intégrées dans le montant des réductions de valeur sur la clientèle sous fournisseur X.

Pour l'année 2015 et comparativement à l'année 2014, les GRD ont comptabilisé les montants suivants:

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget		
	2015	2014
AIEG	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	-€ 345
PBE		€ 0
REW	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.108.280	€ 2.431.803
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.108.280</b>	<b>€ 2.431.457</b>
RESA GAZ	-€ 64.954	€ 52.322
ORES GAZ	€ 424.270	€ 811.460
<b>TOTAL</b>	<b>€ 359.315</b>	<b>€ 863.782</b>

Les dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux CàB ont diminué de moitié entre 2014 et 2015, tant en électricité qu'en gaz. L'évolution marquée à la baisse chez ORES en 2015 s'explique par le changement de méthode des règles d'évaluation des réductions de valeurs, en raison du passage à l'ISOC, générant des reprises plus importantes.

<sup>9</sup> Ces coûts étaient globalisés dans la catégorie « rechargement » les années précédentes.

## 2.1.7. 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.

### 2.1.7.1. Les coûts 2015 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 2015, ce coût global s'élève à:

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"								
	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2015
AIEG	€ 51.813	€ 10.293	€ 3.364	€ 58.818	€ 16.472	€ 18.295	€ 0	€ 159.055
AIESH	€ 88.184	€ 16.667	€ 68.757	€ 154.642	€ 120.398	€ 0	€ 0	€ 448.648
RESA ELEC	€ 1.813.692	€ 547.887	€ 296.241	€ 712.119	€ 141.858	€ 118.288	€ 0	€ 3.630.085
PBE								
REW	€ 32.288	€ 7.359	€ 0	€ 51.533	€ 53.716	€ 0	€ 0	€ 144.896
ORES ELEC	€ 5.223.570	€ 536.321	€ 3.503.234	€ 4.863.817	€ 6.505.050	€ 332.072	€ 1.108.280	€ 22.072.344
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.209.546</b>	<b>€ 1.118.527</b>	<b>€ 3.871.595</b>	<b>€ 5.840.929</b>	<b>€ 6.826.718</b>	<b>€ 468.655</b>	<b>€ 1.108.280</b>	<b>€ 26.455.027</b>
RESA GAZ	€ 687.699	€ 183.700	€ 194.290	€ 404.899	€ 259.598	€ 22.050	-€ 64.954	€ 1.687.282
ORES GAZ	€ 2.193.542	€ 344.729	€ 1.478.693	€ 1.294.465	€ 4.427.802	€ 117.975	€ 424.270	€ 10.281.476
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.881.241</b>	<b>€ 528.429</b>	<b>€ 1.672.982</b>	<b>€ 1.699.364</b>	<b>€ 4.687.400</b>	<b>€ 140.025</b>	<b>€ 359.315</b>	<b>€ 11.968.758</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 10.090.787</b>	<b>€ 1.646.956</b>	<b>€ 5.544.578</b>	<b>€ 7.540.294</b>	<b>€ 11.514.119</b>	<b>€ 608.680</b>	<b>€ 1.467.596</b>	<b>€ 38.423.785</b>

### 2.1.7.2. Comparaison avec les coûts des années 2014, 2013 et 2012

La comparaison entre les coûts de l'année 2015 et les coûts de l'année 2014 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2015 avec 2014, 2013 et 2012 relatifs aux CâB						
	Total coûts 2015	Total coûts 2014	Variation (EUR)	Variation (%)	Total Coûts 2013	Total Coûts 2012
AIEG	€ 159.055	€ 228.030	-€ 68.976	-30%	€ 227.701	€ 179.960
AIESH	€ 448.648	€ 316.050	€ 132.598	42%	€ 350.346	€ 313.969
RESA ELEC	€ 3.630.085	€ 3.384.631	€ 245.453	7%	€ 3.265.658	€ 2.566.094
PBE		€ 139.016	-€ 139.016	-100%	€ 187.214	€ 167.267
REW	€ 144.896	€ 200.567	-€ 55.671	-28%	€ 291.387	€ 150.149
ORES ELEC	€ 22.072.344	€ 25.592.433	-€ 3.520.088	-14%	€ 25.781.669	€ 20.315.354
<b>TOTAL</b>	<b>€ 26.455.027</b>	<b>€ 29.860.727</b>	<b>-€ 3.405.700</b>	<b>-11%</b>	<b>€ 30.103.976</b>	<b>€ 23.692.793</b>
RESA GAZ	€ 1.687.282	€ 1.317.708	€ 369.574	28%	€ 1.534.669	€ 1.282.861
ORES GAZ	€ 10.281.476	€ 9.741.575	€ 539.901	6%	€ 12.145.363	€ 9.639.711
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.968.758</b>	<b>€ 11.059.283</b>	<b>€ 909.475</b>	<b>8%</b>	<b>€ 13.680.032</b>	<b>€ 10.922.572</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 38.423.785</b>	<b>€ 40.920.010</b>	<b>-€ 2.496.225</b>	<b>-6%</b>	<b>€ 43.784.007</b>	<b>€ 34.615.365</b>

En **électricité**, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP «compteur à budget» **diminuent de 11%**, tandis que les coûts **en gaz augmentent de 6%**.

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

## Electricité

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2014	€ 7.055.159	€ 839.990	€ 4.552.425	€ 5.927.506	€ 8.567.875	€ 486.315	€ 2.431.457	€ 29.860.727
2015	€ 7.209.546	€ 1.118.527	€ 3.871.595	€ 5.840.929	€ 6.826.718	€ 468.655	€ 1.108.280	€ 26.455.027
Variation	€ 154.387	€ 278.537	-€ 680.829	-€ 86.577	-€ 1.741.157	-€ 17.659	-€ 1.323.177	-€ 3.405.700

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 3,405 Mio€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- L'augmentation des amortissements (+154 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés.
- L'augmentation de la marge équitable (+279 k€) suite une augmentation globale des taux de rendement et une augmentation de la RAB;
- La diminution des coûts non investis (-680 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-86 k€) ;
- **La diminution très nette des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (-1.741 k€)**, essentiellement dans le chef d'ORES. En 2014, l'activité technique chez ORES s'était recentrée sur l'électricité vu la pénurie des CàB en gaz. L'activité a désormais repris en gaz, et il en résulte donc une diminution, en électricité, des coûts liés aux entretiens, aux coupures et aux activations. Par ailleurs, le nombre de coupures pour refus de placement de CàB est au global en diminution de 17% en 2015 par rapport en 2014, et dès lors, les coûts y relatifs également ;
- La diminution des coûts indirects (-17 k€) ;
- **La diminution (-1.323 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget** chez ORES suite au changement de méthode des règles d'évaluation des réductions de valeurs.

## Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2014	€ 2.586.034	€ 396.819	€ 2.262.943	€ 2.093.809	€ 2.691.959	€ 163.937	€ 863.782	€ 11.059.283
2015	€ 2.881.241	€ 528.429	€ 1.672.982	€ 1.699.364	€ 4.687.400	€ 140.025	€ 359.315	€ 11.968.758
Variation	€ 295.207	€ 131.611	-€ 589.961	-€ 394.445	€ 1.995.442	-€ 23.912	-€ 504.467	€ 909.475

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **augmentent de 909k€** en gaz. Cette augmentation globale s'explique principalement par l'augmentation importante du nombre de placements de CàB en gaz suite à la reprise de l'activité en 2015.

Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après:

- L'augmentation des amortissements (+295 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés.
- L'augmentation de la marge équitable (+132 k€) suite une augmentation globale des taux de rendement et une augmentation de la RAB;
- La diminution des coûts non investis (-590 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-394 k€);
- **L'augmentation très marquée des coûts nets d'entretien/activation/coupures (+1.995 k€)** suite à la reprise de l'activité de placement de CàB en 2015. Une augmentation de 330% du nombre de coupures pour refus de placement de CàB par rapport à 2014 et de ce fait des frais de coupures et de déplacements inutiles ainsi qu'une augmentation du nombre de placements et d'activations de l'ordre de 175 % par rapport à 2014 et de ce fait des frais de placements et d'activations sont constatées;
- La diminution des coûts indirects (-23 k€) ;
- La diminution (-504 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget.

### 2.1.7.3. 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 de moins d'un GWh en gaz), donnent les résultats suivants :

Coût moyen (par MWh) de l'OSP "compteurs à budget"						
	2015		2014		2013	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	113.017	€ 1,41	112.223	€ 2,03	118.000	€ 1,93
AIESH	89.895	€ 4,99	88.278	€ 3,58	92.991	€ 3,77
RESA ELEC	1.912.728	€ 1,90	1.834.946	€ 1,84	1.947.959	€ 1,68
PBE			69.142	€ 2,01	74.018	€ 2,53
REW	85.733	€ 1,69	85.582	€ 2,34	94.214	€ 3,09
ORES ELEC	6.142.546	€ 3,59	6.051.334	€ 4,23	6.151.685	€ 4,19
<b>TOTAL</b>	<b>8.343.920</b>	<b>€ 3,17</b>	<b>8.241.506</b>	<b>€ 3,62</b>	<b>8.478.866</b>	<b>€ 3,55</b>
<b>-----</b>						
RESA GAZ	4.175.576	€ 0,40	3.990.886	€ 0,33	4.960.405	€ 0,31
ORES GAZ	8.721.928	€ 1,18	8.265.415	€ 1,18	9.942.346	€ 1,22
<b>TOTAL</b>	<b>12.897.505</b>	<b>€ 0,93</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 0,90</b>	<b>14.902.751</b>	<b>€ 0,92</b>

Comme mentionné précédemment, il est à noter que les coûts renseignés par ORES en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège de RESA (IMO1) étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau est assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'en 2017. Par ailleurs, ORES renseigne également les coûts OSP de PBE, de Gaselwest et des Fourons pour la quote-part prestée par ORES.

Or, le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte de ces spécificités de sorte que le coût moyen par MWh est probablement surévalué pour ORES en électricité et sous-évalué pour RESA.



## 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, 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, 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 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 relative à la fourniture d'énergie (section 2.2.3).

### 2.2.1. 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 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.

#### 2.2.1.1. Les coûts relatifs à l'accueil de la clientèle

Les GRD ont pris des dispositions afin d'accueillir au mieux 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 2015, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, ces coûts s'élèvent à:

Coûts liés à l'accueil de la clientèle								
	Coûts liés au personnel			Autres coûts	Total 2015	Total 2014	Total 2013	
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 2.412	€ 0	€ 2.412	1,0	0,00	€ 2.412	€ 2.365	€ 568
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 147.687	€ 0	€ 147.687	1,0	0,00	€ 147.687	€ 164.461	€ 78.612
PBE							€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 150.100</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 150.100</b>	<b>2,0</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 150.100</b>	<b>€ 166.826</b>	<b>€ 79.180</b>
RESA GAZ	€ 131.089	€ 0	€ 131.089	1,3	0,00	€ 131.089	€ 146.603	€ 123.059
ORES GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 131.089</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 131.089</b>	<b>1,3</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 131.089</b>	<b>€ 146.603</b>	<b>€ 123.059</b>

L'AIEG dispose depuis septembre 2014 d'un nouveau bureau d'accueil situé à Andenne pour la clientèle du fournisseur social et sous X.

Pour RESA Electricité, l'augmentation des coûts du personnel renseigné en 2014 s'expliquait par une révision du nombre d'ETP par poste de travail. Le coût renseigné par RESA Electricité correspond au coût de la personne en charge de l'accueil clientèle majoré de 32,15% de frais généraux.

Le coût renseigné par RESA Gaz reflète le coût du personnel chargé d'accueillir les clients, de prévenir les services concernés et de répondre au téléphone, coût majoré de 16,5 % de frais généraux.

### 2.2.1.2. 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 au hardware ainsi que les coûts de maintenance et de développement.

Pour l'AIESH, les applications utilisées ont été complètement amorties dans le marché captif.

Ainsi, pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, 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 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 1.912	€ 0	€ 1.912	€ 1.737	€ 1.548
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 201.153	€ 0	€ 201.153	€ 228.762	€ 351.016
PBE				€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 61.429	€ 61.429	€ 113.217	€ 23.714
ORES ELEC	€ 0	€ 425.575	€ 425.575	€ 518.070	€ 532.189
<b>TOTAL</b>	<b>€ 203.065</b>	<b>€ 487.005</b>	<b>€ 690.070</b>	<b>€ 861.786</b>	<b>€ 908.467</b>
<b>RESA GAZ</b>					
RESA GAZ	€ 44.715	€ 0	€ 44.715	€ 44.715	€ 85.565
ORES GAZ	€ 0	€ 274.730	€ 274.730	€ 257.484	€ 209.848
<b>TOTAL</b>	<b>€ 44.715</b>	<b>€ 274.730</b>	<b>€ 319.444</b>	<b>€ 302.199</b>	<b>€ 295.413</b>

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent légèrement de 2014 à 2015.

Pour RESA, la diminution du coût informatique, déjà observable en 2014, s'expliquait par une modification dans la comptabilisation des coûts IT.

Le Réseau d'Energies de Wavre avait quant à lui mis en place un nouveau CRM en 2014, ce qui explique la diminution en 2015 de la charge d'exploitation annuelle du coût des infrastructures et applications informatiques du service clientèle du GRD.

### 2.2.1.3. 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 la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2015	Total 2014	Total 2013
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 39.315	€ 0	€ 39.315	0,53	€ 33.488	€ 72.803	€ 37.548	€ 34.050
AIESH	€ 36.850	€ 3.215	€ 40.065	0,48	€ 3.136	€ 43.202	€ 39.891	€ 31.402
RESA ELEC	€ 1.027.390	€ 0	€ 1.027.390	6,72	€ 423.583	€ 1.450.973	€ 2.311.423	€ 2.818.135
PBE							€ 80.648	€ 14.603
REW	€ 40.156	€ 35.176	€ 75.331	-	€ 0	€ 75.331	€ 62.886	€ 57.610
ORES ELEC	€ 1.810.998	€ 682.249	€ 2.493.247	15,07	€ 560.149	€ 3.053.396	€ 3.564.152	€ 4.380.863
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.954.709</b>	<b>€ 720.639</b>	<b>€ 3.675.348</b>	<b>22,80</b>	<b>€ 1.020.357</b>	<b>€ 4.695.705</b>	<b>€ 6.096.549</b>	<b>€ 7.336.662</b>
RESA GAZ	€ 911.923	€ 0	€ 911.923	9,28	-€ 54.325	€ 857.598	€ 1.313.651	€ 1.633.902
ORES GAZ	€ 1.168.893	€ 440.425	€ 1.609.317	9,73	€ 361.603	€ 1.970.921	€ 1.783.802	€ 1.617.161
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.080.816</b>	<b>€ 440.425</b>	<b>€ 2.521.240</b>	<b>19,01</b>	<b>€ 307.278</b>	<b>€ 2.828.519</b>	<b>€ 3.097.453</b>	<b>€ 3.251.063</b>

Au global, le nombre d'ETP affectés au service clientèle des différents GRD reste quasi stable en 2015.

Chez ORES, le nombre d'ETP affecté au service clientèle diminue en électricité, augmente en gaz<sup>10</sup> mais au global, diminue d'1 ETP. Dès lors, les coûts sous-jacents reflètent en partie cette diminution (-323k€ au global entre 2014 et 2015). **ORES a, pour ces activités liés au service clientèle, adapté la clé d'allocation entre 2013 et 2014<sup>11</sup> et également entre 2014 et 2015<sup>12</sup> suite à la constatation de l'augmentation des clients Gaz.** Par ailleurs, les autres coûts liés au service clientèle sont en diminution, notamment suite à la diminution des coûts du call center suite à une renégociation du contrat avec le sous-traitant (déjà opérée en 2014).

**Chez RESA**, en 2015, la diminution des autres coûts liés au service clientèle (-1,3Mio€), s'explique notamment par la **réallocation** des coûts relatifs aux « moins-values sur réalisation de créances commerciales » dans la catégorie relative aux « créances et réductions de valeur » (cf. chapitre 2.2.3).

Enfin, l'augmentation des coûts de rémunération du personnel au sein de l'AIEG s'explique par des prestations du personnel administratif liées à la mise en route des logiciels de facturation et des formations qui s'y rapportent.

#### 2.2.1.4. 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 2015	Total 2014	Total 2013
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.544	€ 0	€ 1.544	0,00	€ 1.425	€ 2.969	€ 2.911	€ 2.862
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 513.695	€ 0	€ 513.695	3,36	€ 0	€ 513.695	€ 572.039	€ 524.077
PBE							€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.506.866	€ 576.170	€ 2.083.036	12,58	€ 1.536.786	€ 3.619.822	€ 3.414.664	€ 3.763.637
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.022.105</b>	<b>€ 576.170</b>	<b>€ 2.598.275</b>	<b>15,9</b>	<b>€ 1.538.211</b>	<b>€ 4.136.486</b>	<b>€ 3.989.614</b>	<b>€ 4.290.576</b>
RESA GAZ	€ 455.961	€ 0	€ 455.961	4,64	€ 1.006.391	€ 1.462.353	€ 1.666.943	€ 1.521.684
ORES GAZ	€ 873.805	€ 333.861	€ 1.207.666	7,33	€ 732.463	€ 1.940.129	€ 1.617.458	€ 1.521.518
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.329.767</b>	<b>€ 333.861</b>	<b>€ 1.663.628</b>	<b>11,97</b>	<b>€ 1.738.854</b>	<b>€ 3.402.482</b>	<b>€ 3.284.400</b>	<b>€ 3.043.202</b>

En 2015, ces coûts augmentent principalement chez ORES, de +527k€ au global, suite à l'augmentation des commissions aux sociétés de recouvrement.

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.

<sup>10</sup> La clé de répartition des coûts entre l'électricité et le gaz se fait selon le nombre de clients.

<sup>11</sup> Passée de 28% à 33% entre 2013 et 2014 pour le gaz contre 72% à 67% pour l'électricité

<sup>12</sup> Passée de 33% à 39% entre 2014 et 2015 pour le gaz contre 67% à 61% pour l'électricité

### 2.2.1.5. Les coûts du service de gestion des plaintes

Dans le cadre de leur relation avec les Services Fédéral et Régional de Médiation relativement au 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 2015 et comparativement aux années 2014 et 2013, 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 2015	Total 2014	Total 2013
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 28.434	€ 2.482	€ 30.916	0,37	€ 0	€ 30.916	€ 27.094	€ 23.823
RESA ELEC	€ 77.054	€ 0	€ 77.054	0,50	€ 0	€ 77.054	€ 85.806	€ 131.019
PBE							€ 0	€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 583.706	€ 156.962	€ 740.668	4,53	€ 70.282	€ 810.951	€ 870.990	€ 1.185.665
<b>TOTAL</b>	<b>€ 689.194</b>	<b>€ 159.444</b>	<b>€ 848.638</b>	<b>5,40</b>	<b>€ 70.282</b>	<b>€ 918.921</b>	<b>€ 983.889</b>	<b>€ 1.340.508</b>
RESA GAZ	€ 68.394	€ 0	€ 68.394	0,70	€ 0	€ 68.394	€ 76.478	ND
ORES GAZ	€ 194.569	€ 52.320	€ 246.889	1,50	€ 4.030	€ 250.919	€ 268.615	€ 282.306
<b>TOTAL</b>	<b>€ 262.963</b>	<b>€ 52.320</b>	<b>€ 315.284</b>	<b>2,20</b>	<b>€ 4.030</b>	<b>€ 319.313</b>	<b>€ 345.092</b>	<b>€ 282.306</b>

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 7% en 2015 par rapport à 2014.

Pour rappel, depuis 2014, 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 n'ont plus été prises en compte car elles ne font pas partie des OSP.

### 2.2.1.6. Récapitulatif des coûts du service de gestion clientèle des GRD

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2015 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2014 et 2013 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 2.412	€ 1.912	€ 72.803	€ 2.969	€ 0	€ 80.097	€ 44.561	€ 39.027
AIESH	€ 0	€ 0	€ 43.202	€ 0	€ 30.916	€ 74.117	€ 66.985	€ 55.225
RESA ELEC	€ 147.687	€ 201.153	€ 1.450.973	€ 513.695	€ 77.054	€ 2.390.563	€ 3.362.492	€ 3.902.859
PBE							€ 80.648	€ 14.603
REW	€ 0	€ 61.429	€ 75.331	€ 0	€ 0	€ 136.761	€ 176.103	€ 81.324
ORES ELEC	€ 0	€ 425.575	€ 3.053.396	€ 3.619.822	€ 810.951	€ 7.909.743	€ 8.367.876	€ 9.862.353
<b>TOTAL</b>	<b>€ 150.100</b>	<b>€ 690.070</b>	<b>€ 4.695.705</b>	<b>€ 4.136.486</b>	<b>€ 918.921</b>	<b>€ 10.591.281</b>	<b>€ 12.098.665</b>	<b>€ 13.955.391</b>
RESA GAZ	€ 131.089	€ 44.715	€ 857.598	€ 1.462.353	€ 68.394	€ 2.564.148	€ 3.248.390	€ 3.364.210
ORES GAZ	€ 0	€ 274.730	€ 1.970.921	€ 1.940.129	€ 250.919	€ 4.436.699	€ 3.927.358	€ 3.630.832
<b>TOTAL</b>	<b>€ 131.089</b>	<b>€ 319.444</b>	<b>€ 2.828.519</b>	<b>€ 3.402.482</b>	<b>€ 319.313</b>	<b>€ 7.000.847</b>	<b>€ 7.175.748</b>	<b>€ 6.995.042</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 281.189</b>	<b>€ 1.009.514</b>	<b>€ 7.524.224</b>	<b>€ 7.538.968</b>	<b>€ 1.238.234</b>	<b>€ 17.592.128</b>	<b>€ 19.274.412</b>	<b>€ 20.950.434</b>

**Au global, en 2015, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 8,7 % (-1,682Mio€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2014.**

L'évolution de ces coûts a été influencée par RESA. En effet, en 2015, la diminution des autres coûts liés au service clientèle chez RESA (-1,3Mio€), s'explique notamment par la **réallocation** des coûts relatifs aux « **moins-values sur réalisation de créances commerciales** » dans la catégorie relative aux « créances et réductions de valeur » (cf. chapitre 2.2.3).

## 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 X.

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

- les coûts d'achat d'énergie (section 2.2.2.1)
- les coûts de transport et de distribution (section 2.2.2.2)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 2.2.2.3)

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 2.2.2.5)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 2.2.2.6)

### 2.2.2.1. Les coûts d'achat de l'énergie par le GRD

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.

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 unitaire plus intéressant étant donné les volumes importants nécessaires pour la compensation des pertes en réseau.

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2015, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie							
	Quantité (MWh)	Coût 2015 (€ totaux)	Prix 2015 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2014	Coût 2014 (€ totaux)	Prix 2014 (€/MWh)	Prix 2013 (€/MWh)
AIEG	1.768	€ 82.626	€ 47	1.525	€ 86.720	€ 57	€ 64
AIESH	887	€ 45.712	€ 52	857	€ 42.750	€ 50	€ 61
RESA ELEC	42.348	€ 2.291.615	€ 54	39.883	€ 2.143.615	€ 54	€ 58
PBE				724	€ 32.145	€ 44	€ 68
REW	469	€ 25.604	€ 55	394	€ 20.119	€ 51	NC
ORES ELEC	109.144	€ 5.830.518	€ 53	77.857	€ 4.158.773	€ 53	€ 60
<b>TOTAL</b>	<b>154.615</b>	<b>€ 8.276.075</b>	<b>€ 54</b>	<b>121.241</b>	<b>€ 6.484.121</b>	<b>€ 53</b>	<b>€ 59</b>
RESA GAZ	167.525	€ 3.852.690	€ 23	170.292	€ 4.646.460	€ 27	€ 30
ORES GAZ	225.967	€ 5.669.068	€ 25	157.739	€ 4.368.915	€ 28	€ 36
<b>TOTAL</b>	<b>393.492</b>	<b>€ 9.521.758</b>	<b>€ 24</b>	<b>328.031</b>	<b>€ 9.015.375</b>	<b>€ 27</b>	<b>€ 33</b>

De manière générale, pour l'électricité, le prix moyen 2015 se stabilise à 53 €/MWh alors que pour le gaz, le prix moyen 2015 diminue par rapport à 2014 et s'établit à 24 €/MWh contre 27€/MWh en 2014.

A partir de 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)<sup>13</sup>.

En 2015, le volume total acheté augmente tant en électricité qu'en gaz.

### 2.2.2.2. 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 concernés.

Les coûts de distribution et de transport pour l'année 2015 sont repris dans le tableau ci-dessous :

<sup>13</sup> Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précèdent.

Coûts de distribution et transport		
	Coût 2015 (€ totaux)	Coût 2014 (€ totaux)
AIEG	€ 170.263	€ 138.591
AIESH	€ 104.827	€ 92.910
RESA ELEC	€ 4.149.932	€ 3.752.765
PBE		NC
REW	€ 53.855	€ 35.495
ORES ELEC	€ 11.520.648	€ 7.434.293
<b>TOTAL</b>	<b>€ 15.999.526</b>	<b>€ 11.454.053</b>
RESA GAZ	€ 3.579.349	€ 3.707.549
ORES GAZ	€ 4.301.820	€ 3.028.627
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.881.169</b>	<b>€ 6.736.176</b>

Pour la période tarifaire 2015-2016, la CWaPE a procédé à l'approbation des tarifs des GRD en décembre 2014 avec entrée en vigueur de janvier à mars 2015 et a procédé à une révision en mai 2015 des tarifs de certains GRD en raison de leur assujettissement à l'impôt des sociétés avec entrée en vigueur en juin 2015.<sup>14</sup>

Par ailleurs, une adaptation des tarifs de transport en électricité pour les années 2012-2015 a été décidée par la CREG en date du 16/05/2013, avec application au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

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.

**En 2015, une augmentation importante des coûts de distribution et de transport est constatée chez ORES, en particulier en électricité (+ 4 Millions EUR par rapport à 2014, soit + 55%).** Cette augmentation est liée à l'évolution des quantités facturées en 2015 en électricité (+40% par rapport à 2014).

En effet, les rectifications structurelles des kWh facturés aux clients sous fournisseur X opérées en 2014 concernaient des corrections relatives à plusieurs années antérieures<sup>15</sup>. En 2015, ces rectifications structurelles ont encore eu lieu mais dans une moindre mesure, étant donné les rectifications structurelles déjà passées en 2014. Dès lors, en 2015, tant les montants facturés que les quantités facturées aux clients sous fournisseur X sont en augmentation. Dès lors, les coûts liés à la redevance de transit suivent la même tendance.

Enfin, il est à noter que ces coûts liés aux redevances de transit liées à la clientèle du GRD sont gérés par ORES pour le compte d'IMO1 (RESA). En 2014, ces coûts n'avaient pas été rapportés par ORES alors qu'en 2015, ceux-ci ont été rapportés et s'élèvent à 556k€ pour 2015.

<sup>14</sup> Période 2015-2016 :

- approbation des tarifs des GRD AIEG, AIESH, PBE, RESA et Régie de Wavre en décembre 2014 avec entrée en vigueur en janvier 2015 ;
- approbation des tarifs des différents secteurs d'ORES Assets en février 2015 avec entrée en vigueur en mars 2015 ;
- prolongation des tarifs 2014 du GRD Gaselwest ;
- révision en mai 2015 des tarifs des GRD en raison de leur assujettissement à l'impôt des sociétés avec entrée en vigueur en juin 2015.

Pour rappel, la CREG avait prolongé les tarifs 2012 des GRD pour les années 2013 et 2014, stabilisant de par ce fait « artificiellement » les tarifs de distribution. Enfin, en date du 1<sup>er</sup> juillet 2014, la compétence tarifaire a été transférée de la CREG vers la CWaPE, laquelle est dorénavant le régulateur en charge de l'approbation des propositions tarifaires des gestionnaires de réseau de distribution.

<sup>15</sup> Pour rappel (cf. rapport OSP 2014) : En 2014, pour ORES, en électricité, une nette diminution des facturations aux clients sous fournisseur X est constatée. En effet, courant 2014, ORES a mis en place pour les clients sous fournisseur X des rectifications structurelles des kWh facturés. Lorsque le GRD ne peut accéder au compteur et bascule un point d'accès sous fournisseur X, l'index « gain fournisseur X » est estimé. Lorsque le dossier est régularisé (coupure, pose du CàB,...), le GRD accède au compteur et dispose d'un index de « perte fournisseur X » réel. Le GRD rectifie alors l'index du passé. La mise en place de rectifications structurelles a pour conséquence cette nette diminution des facturations.

### 2.2.2.3. 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 27,7% pour l'année 2015.

Pour l'année 2015 et comparativement à l'année 2014, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondants aux volumes vendus aux clients protégés (hors régionaux) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent:

Coûts d'acquisition des certificats verts						
	2015			2014		
	Nombre de CV achetés	Coût 2015	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coût 2014	EUR/CV
AIEG	554	€ 38.678	70	264	€ 18.490	70
AIESH	198	€ 13.393	68	191	€ 11.712	61
RESA ELEC	6.905	€ 503.588	73	9.334	€ 601.459	64
PBE				0	€ 0	NC
REW	123	€ 8.733	71	NC	€ 4.828	NC
ORES ELEC	16.966	€ 1.105.700	65	11.191	€ 713.282	64
<b>TOTAL</b>	<b>24.746</b>	<b>€ 1.670.092</b>		<b>20.980</b>	<b>€ 1.349.771</b>	

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 à la CWaPE pour les volumes fournis aux clients protégés *régionaux*.

Globalement, une augmentation du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2015. Cette évolution peut être mise en parallèle avec l'augmentation de 126 % des quantités fournies aux clients sous fournisseurs X en électricité en 2015 et à la hausse du quota (23,1% en 2014 contre 27,7% en 2015).

RESA n'est pas en mesure de rapporter le nombre de CV « achetés » en distinguant RESA ELEC et IMO1. Dès lors, le nombre de CV rapportés est relatif au nombre de CV « consommés ».

Il est à noter que le nombre de CV renseignés par ORES pour l'année 2015 reprend les CV réellement rentrés à la CWaPE pour le 4<sup>ème</sup> trimestre 2014, le 1<sup>er</sup> et 2<sup>ème</sup> trimestre 2015 et une provision comptable pour estimer le 3<sup>ème</sup> trimestre 2015 ainsi que les CV liés à leurs propres installations<sup>16</sup>.

<sup>16</sup> Pour les prochains rapports OSP, il a été convenu que le nombre de CV réellement rentrés à la CWaPE pour l'année concernée serait rapporté.

#### 2.2.2.4. 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.

##### o Les clients protégés

A fin 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à:

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2015	au 31/12		
		2015	2014	2013
AIEG	363	363	336	321
AIESH	268	286	277	296
RESA ELEC	7.937	7.977	7.896	7.631
PBE			122	109
REW	0	145	131	100
ORES ELEC	21.329	22.049	19.918	17.237
<b>TOTAL</b>	<b>29.897</b>	<b>30.820</b>	<b>28.680</b>	<b>25.694</b>
<b>RESA GAZ</b>				
	8.040	7.975	8.105	8.262
<b>ORES GAZ</b>	9.476	9.948	8.700	7.782
<b>TOTAL</b>	<b>17.516</b>	<b>17.923</b>	<b>16.805</b>	<b>16.044</b>

En électricité, pour l'année 2014, le nombre de clients protégés alimentés avait été impacté par les dispositions du décret électricité du 11 avril 2014 introduisant l'obligation pour les gestionnaires de réseau de distribution de fournir l'électricité aux clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique. Les fournisseurs en électricité ont procédé au transfert des clients protégés exclusivement régionaux vers les GRD dès le 1<sup>er</sup> juillet 2014.

En 2015, en électricité, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD au 31/12/2015 a augmenté de 8% par rapport à la situation au 31/12/2014.

En gaz, le nombre de clients protégés a augmenté entre 2013 et 2015 de 11,7% suite aux dispositions du décret gaz du 21 mai 2015 introduisant l'obligation pour les gestionnaires de réseau de distribution de fournir le gaz aux clients protégés appartenant à l'une des catégories exclusivement régionales afin de leur permettre de bénéficier du tarif social spécifique.

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 le tarif normal, bihoraire et exclusif de nuit. Par contre, pour le gaz, un tarif unique est défini.

En outre, une surcharge spécifique faisant partie de la cotisation fédérale, 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 ou tarif social qui est un tarif all-in intégrant l'énergie et le timbre poste, et un prix de référence basé sur une moyenne des offres commerciales les plus basses des fournisseurs, augmenté du timbre poste. 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.

Par contre, 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 de la cotisation fédérale et donc représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution à défaut de fonds spécifique créé à cet effet.

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients protégés pour l'année 2015 comparativement aux années 2013 et 2014 sont les suivants:



Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2015			2014			2013		
	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	1.481	€ 187.092	€ 126	1.491	€ 174.087	€ 117	1.397	€ 155.358	€ 111
AIESH	908	€ 118.576	€ 131	820	€ 108.990	€ 133	847	€ 115.406	€ 136
RESA ELEC	27.768	€ 3.665.568	€ 132	31.114	€ 3.521.083	€ 113	28.095	€ 3.480.115	€ 124
PBE				485	€ 32.903	€ 68	495	€ 51.523	€ 104
REW	495	€ 77.177	€ 156	376	€ 51.747	€ 138	329	€ 45.279	€ 138
ORES ELEC	68.289	€ 9.094.180	€ 133	57.558	€ 6.827.159	€ 119	58.484	€ 5.741.709	€ 98
<b>TOTAL</b>	<b>98.941</b>	<b>€ 13.142.594</b>	<b>€ 133</b>	<b>91.844</b>	<b>€ 10.715.969</b>	<b>€ 117</b>	<b>89.646</b>	<b>€ 9.589.390</b>	<b>€ 107</b>
RESA GAZ	107.273	€ 3.724.515	€ 35	102.933	€ 4.064.989	€ 39	136.762	€ 5.128.835	€ 38
ORES GAZ	111.090	€ 3.937.822	€ 35	98.883	€ 2.665.189	€ 27	112.373	€ 4.225.885	€ 38
<b>TOTAL</b>	<b>218.363</b>	<b>€ 7.662.336</b>	<b>€ 35</b>	<b>201.816</b>	<b>€ 6.730.178</b>	<b>€ 33</b>	<b>249.135</b>	<b>€ 9.354.720</b>	<b>€ 38</b>

En 2015, tant en électricité qu'en gaz, les montants facturés aux clients protégés (HTVA) sont en augmentation étant donné l'évolution du nombre de clients concernés et des volumes y relatifs.

Par ailleurs, il est à noter que les montants facturés pour la vente d'énergie aux clients protégés sont gérés par ORES pour le compte d'IMO1 (RESA). En 2014, ces coûts n'avaient pas été rapportés par ORES alors qu'en 2015, ceux-ci ont été rapportés et s'élevaient à 433k€ pour 2015.

- 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, 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 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014, 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 2015	au 31/12		
		2015	2014	2013
AIEG	0	5	6	9
AIESH	5	4	7	2
RESA ELEC	2.656	3.550	1.761	2.102
PBE			48	40
REW	0	0	0	0
ORES ELEC	5.987	6.090	6.405	4.379
<b>TOTAL</b>	<b>8.648</b>	<b>9.649</b>	<b>8.227</b>	<b>6.532</b>
RESA GAZ	4.399	4.103	4.695	5.494
ORES GAZ	4.857	3.969	7.416	4.144
<b>TOTAL</b>	<b>9.256</b>	<b>8.072</b>	<b>12.111</b>	<b>9.638</b>

Pour l'année 2014, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X a été impacté par la pénurie de C&B en gaz induisant une hausse non négligeable des clients Gaz sous fournisseurs X chez ORES.

En 2015, cette situation étant régularisée, le nombre de clients Gaz sous fournisseur X est en diminution par rapport à l'année 2014.

En électricité, le nombre de clients sous fournisseur X a principalement augmenté chez RESA entre 2014 et 2015. Parallèlement, les volumes et montants facturés y relatifs sont également en augmentation.

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 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).

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 2013).

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 de sorte que les prix maxima varient de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2015, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas du Réseau d'Energies de Wavre), soit très peu de client alimenté sous fournisseur X (AIESH et AIEG).

Les chiffres (HTVA) relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2015 comparativement aux années 2013 et 2012 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2015			2014			2013		
	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	97	€ 0	NC	160	€ 0	NC	95	€ 0	€ 0
AIESH	1	€ 158	€ 158	7	€ 1.549	€ 221	4	€ 789	€ 197
RESA ELEC	14.012	€ 2.715.565	€ 194	9.792	€ 1.824.103	€ 186	11.507	€ 1.969.690	€ 171
PBE				239	€ 16.159	€ 68	140	€ 14.627	€ 104
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	19.450	€ 4.068.442	€ 209	4.740	€ 861.048	€ 182	20.021	€ 6.026.887	€ 301
<b>TOTAL</b>	<b>33.560</b>	<b>€ 6.784.165</b>	<b>€ 202</b>	<b>14.939</b>	<b>€ 2.702.860</b>	<b>€ 181</b>	<b>31.768</b>	<b>€ 8.011.994</b>	<b>€ 252</b>
RESA GAZ	58.804	€ 3.172.458	€ 54	70.760	€ 3.649.958	€ 52	72.531	€ 4.471.608	€ 62
ORES GAZ	16.817	€ 958.580	€ 57	58.856	€ 1.395.557	€ 24	39.442	€ 2.431.922	€ 62
<b>TOTAL</b>	<b>75.621</b>	<b>€ 4.131.038</b>	<b>€ 55</b>	<b>129.616</b>	<b>€ 5.045.515</b>	<b>€ 39</b>	<b>111.973</b>	<b>€ 6.903.530</b>	<b>€ 62</b>

En 2015, comme expliqué précédemment (cf. chapitre 2.2.2.2), tant les quantités facturées que les montants facturés aux clients sous fournisseur X sont en augmentation en électricité chez ORES en raison des rectifications structurelles moindres par rapport à celles opérées en 2014 (relatives à plusieurs années antérieures). Dès lors, en électricité en 2015, les montants facturés aux clients sous fournisseur X augmentent de 4 Millions EUR par rapport à l'année 2014.

Jusqu'à fin 2014, ORES comptabilisait « l'ENR (Energie Non Relevée) ». A partir de 2015, seules les facturations réelles<sup>17</sup> envers ces clients sont prises en compte. Cette méthode est appelée à évoluer pour les années à venir.

Par contre, en gaz, en 2015, chez ORES, les montants facturés aux clients sous fournisseur X diminuent de 436k € par rapport à 2014. Hors ENR, les facturations réelles sont par contre en augmentation entre 2014 et 2015 et passent de 1,1 Million EUR à 4,9 Million EUR. En effet, en gaz, en 2015, une écriture d'extourne de l'ENR de plus de 4 Millions EUR a été passée (suite à la fin de l'application de cette méthodologie en 2015) et dès lors, les montants rapportés relatifs aux facturations à ces clients sous fournisseur X sont en diminution en 2015 suite à cette écriture comptable.

Enfin, il est à noter que les montants facturés pour la vente d'énergie aux clients sous fournisseur X sont gérés par ORES pour le compte d'IMO1 (RESA). En 2014, ces coûts n'avaient pas été rapportés par ORES alors qu'en 2015, ceux-ci ont été rapportés et s'élèvent à 340k€ pour 2015.

<sup>17</sup> à partir des index relevés lorsque le GRD accède au compteur lors du placement du CàB ou lors de la coupure par exemple.

### 2.2.2.5. 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 est alimenté au travers de la cotisation fédérale via la surcharge «clients protégés». 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.

Les montants renseignés ci-dessous correspondent aux créances introduites par les GRD auprès de la CREG relativement à la fourniture aux clients protégés durant l'année 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014.

Compensation pour octroi du tarif social				
	2015	2014	2013	2012
AIEG	€ 21.154	€ 21.154	€ 17.249	€ 68.087
AIESH	€ 32.090	€ 23.700	€ 21.944	€ 36.407
RESA ELEC	€ 644.296	€ 776.497	€ 618.256	€ 2.733.044
PBE		€ 7.460	€ 4.750	€ 20.899
REW	€ 8.593	€ 0	€ 7.289	€ 11.469
ORES ELEC	€ 1.398.591	€ 1.244.350	€ 626.177	€ 763.586
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.104.723</b>	<b>€ 2.073.162</b>	<b>€ 1.295.666</b>	<b>€ 3.633.493</b>
<b>RESA GAZ</b>				
	€ 1.107.092	€ 1.485.653	€ 1.550.001	€ 809.359
<b>ORES GAZ</b>	€ 776.352	€ 931.498	€ 642.167	€ 688.935
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.883.444</b>	<b>€ 2.417.151</b>	<b>€ 2.192.168</b>	<b>€ 1.498.294</b>

En 2013, l'évolution à la baisse des montants de la compensation provient de la révision des règles de calcul. Ainsi, 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 désormais 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.

Jusque l'année 2012, la compensation était calculée sur base de la différence entre le tarif social et le prix maximum (tarif applicable par le fournisseur X), ce dernier étant bien supérieur au prix de référence introduit par l'Arrêté royal susmentionné.

### 2.2.2.6. 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 2015	Total coûts 2014	Total coûts 2013
AIEG	€ 82.626	€ 170.263	€ 38.678	€ 291.568	€ 243.801	€ 246.633
AIESH	€ 45.712	€ 104.827	€ 13.393	€ 163.932	€ 147.371	€ 145.979
RESA ELEC	€ 2.291.615	€ 4.149.932	€ 503.588	€ 6.945.135	€ 6.497.839	€ 6.031.803
PBE					€ 32.145	€ 42.922
REW	€ 25.604	€ 53.855	€ 8.733	€ 88.192	€ 60.442	€ 57.172
ORES ELEC	€ 5.830.518	€ 11.520.648	€ 1.105.700	€ 18.456.867	€ 12.355.208	€ 13.769.266
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 8.276.075</b>	<b>€ 15.999.526</b>	<b>€ 1.670.092</b>	<b>€ 25.945.693</b>	<b>€ 19.336.806</b>	<b>€ 20.293.775</b>
RESA GAZ	€ 3.852.690	€ 3.579.349	NA	€ 7.432.039	€ 8.354.009	€ 10.302.799
ORES GAZ	€ 5.669.068	€ 4.301.820	NA	€ 9.970.887	€ 7.411.845	€ 8.049.071
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 9.521.758</b>	<b>€ 7.881.169</b>	<b>NA</b>	<b>€ 17.402.927</b>	<b>€ 15.765.853</b>	<b>€ 18.351.870</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 17.797.833</b>	<b>€ 23.880.695</b>	<b>N/A</b>	<b>€ 43.348.620</b>	<b>€ 35.102.660</b>	<b>€ 38.645.645</b>

**En gaz**, l'augmentation des coûts liés à la fourniture d'énergie (+1,6 Millions EUR) en 2015 par rapport à 2014 s'explique en partie par une écriture de régularisation passée en 2015 par ORES et relative à 2014.

En effet, chez ORES, les volumes achetés pour la **fourniture en gaz aux clients sous fournisseur X** ont été impacté par une rectification de 16 GWh relatifs à l'année 2014. Dès lors, tant les coûts d'achat d'énergie que les coûts de distribution et de transport y relatifs suivent la même tendance à la hausse.

Ces opérations de régularisations sont dues au fait que les achats liés au dernier mois de l'année, encore non facturés par le fournisseur d'énergie, sont donc estimés par le GRD.

Par ailleurs, l'augmentation des coûts liés à la **fourniture en gaz aux clients protégés** est liée à l'augmentation du nombre de clients protégés alimentés et des volumes achetés pour ces clients.

**En électricité**, l'augmentation des coûts liés à la fourniture d'énergie (+6,6 Millions EUR) s'explique principalement par l'augmentation des coûts liés à la distribution et au transport (cf. chapitre 2.2.2.2) et également par l'augmentation de la fourniture à la clientèle protégée.

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 CREG	Total recettes 2015	Total recettes 2014	Total recettes 2013
AIEG	€ 187.092	€ 21.154	€ 208.246	€ 195.241	€ 172.607
AIESH	€ 118.735	€ 32.090	€ 150.824	€ 134.239	€ 138.139
RESA ELEC	€ 6.381.133	€ 644.296	€ 7.025.428	€ 6.121.683	€ 6.068.061
PBE				€ 56.522	€ 70.901
REW	€ 77.177	€ 8.593	€ 85.770	€ 51.747	€ 52.568
ORES ELEC	€ 13.162.623	€ 1.398.591	€ 14.561.214	€ 8.932.558	€ 12.394.773
<b>TOTAL</b>	<b>€ 19.926.759</b>	<b>€ 2.104.723</b>	<b>€ 22.031.482</b>	<b>€ 15.491.990</b>	<b>€ 18.897.049</b>
<b>En gaz :</b>					
RESA GAZ	€ 6.896.973	€ 1.107.092	€ 8.004.065	€ 9.200.600	€ 11.150.444
ORES GAZ	€ 4.896.401	€ 776.352	€ 5.672.753	€ 4.992.244	€ 7.299.974
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.793.374</b>	<b>€ 1.883.444</b>	<b>€ 13.676.819</b>	<b>€ 14.192.844</b>	<b>€ 18.450.418</b>

En électricité, les recettes liées à la fourniture d'énergie sont en augmentation (+ 6,5 Millions EUR) en 2015 par rapport en 2014, principalement :

- suite à l'augmentation des recettes (+3,2 Millions EUR) issues des ventes aux clients sous fournisseur X chez ORES (en raison des rectifications structurelles moindres en 2015 par rapport à celles opérées en 2014 qui étaient relatives à plusieurs années antérieures) ;
- suite à l'augmentation des recettes (+2,2 Millions EUR) issues des ventes aux clients protégés chez ORES en raison de l'augmentation de cette clientèle.

En gaz, les recettes liées à la fourniture d'énergie sont en légère baisse (- 516k€) en 2015 par rapport en 2014 principalement :

- suite à la diminution des recettes (-914k€) issues des ventes aux clients sous fournisseur X, dont -436k€ chez ORES en raison de l'écriture d'extourne de l'ENR passée en 2015 (cf. chapitre 2.2.2.4) ;
- suite à l'augmentation des recettes (+1,2 Millions EUR) issues des ventes aux clients protégés chez ORES en raison de l'augmentation de cette clientèle ;
- suite à la diminution des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (-533 k€).

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 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2015	Recettes 2015	Coûts nets 2015	Coûts nets 2014	Coûts nets 2013
AIEG	€ 291.568	€ 208.246	€ 83.322	€ 48.560	€ 74.026
AIESH	€ 163.932	€ 150.824	€ 13.108	€ 13.132	€ 7.840
RESA ELEC	€ 6.945.135	€ 7.025.428	-€ 80.294	€ 376.156	-€ 36.258
PBE				-€ 24.377	-€ 27.979
REW	€ 88.192	€ 85.770	€ 2.422	€ 8.695	€ 4.604
ORES ELEC	€ 18.456.867	€ 14.561.214	€ 3.895.653	€ 3.422.651	€ 1.374.493
<b>TOTAL</b>	<b>€ 25.945.693</b>	<b>€ 22.031.482</b>	<b>€ 3.914.211</b>	<b>€ 3.844.816</b>	<b>€ 1.396.726</b>
<b>En gaz :</b>					
RESA GAZ	€ 7.432.039	€ 8.004.065	-€ 572.026	-€ 846.591	-€ 847.645
ORES GAZ	€ 9.970.887	€ 5.672.753	€ 4.298.134	€ 2.419.601	€ 749.098
<b>TOTAL</b>	<b>€ 17.402.927</b>	<b>€ 13.676.819</b>	<b>€ 3.726.108</b>	<b>€ 1.573.010</b>	<b>-€ 98.547</b>

En gaz, l'augmentation des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2015 par rapport en 2014 (+2,1 Million EUR) s'explique par l'augmentation des coûts liés à la fourniture de gaz en 2015, notamment en raison de l'impact de l'opération de régularisation des kWh achetés opérée en 2015 et relative à l'année 2014 pour la fourniture en gaz aux clients sous fournisseur X et en raison de l'augmentation des coûts liés à la fourniture en gaz aux clients protégés.

En électricité, **les coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2015 par rapport en 2014 se stabilisent.** L'augmentation des recettes liées à la fourniture d'énergie<sup>18</sup> est compensée par l'augmentation des coûts y relatifs<sup>19</sup>.

La méthodologie d'imputation des coûts et des recettes liées à la fourniture d'énergie est amenée à évoluer, en concertation avec les GRD, afin d'éviter ces variations importantes d'une année à l'autre.

### **2.2.3. 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 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.

Par ailleurs, ORES et RESA 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.

RESA comptabilisait ces montants relatifs aux moins-values dans la catégorie « autres coûts liés au service clientèle » jusqu'en 2014 (cfr. chapitre 2.2.1.3). En 2015, ces montants (850k€ au global) ont été réalloués dans ce chapitre relatif aux créances commerciales.

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2015 (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.

<b>Créances et réductions de valeurs sur créances- clients protégés et sous fournisseurs X</b>						
	créances au 31/12/15 - clients protégés	créances au 31/12/15 - clients fournisseur X	Solde des créances au 31/12/15 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2015	2014	2013
AIEG	€ 13.410	€ 7.188	€ 20.598	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 3.451	€ 0	€ 3.451	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2.137.700	€ 12.755.733	€ 14.893.434	€ 13.563.685	€ 12.459.051	€ 11.466.139
PBE					€ 54.001	€ 22.768
REW	-€ 2.956	€ 1.793	-€ 1.163	€ 0	€ 932	€ 0
ORES ELEC	€ 4.605.590	€ 16.446.178	€ 21.051.768	€ 10.393.948	€ 15.738.818	€ 17.692.782
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 6.757.195</b>	<b>€ 29.210.893</b>	<b>€ 35.968.087</b>	<b>€ 23.957.633</b>	<b>€ 28.252.802</b>	<b>€ 29.181.689</b>
RESA GAZ	€ 4.211.534	€ 22.066.951	€ 26.278.486	€ 18.118.341	€ 16.864.917	€ 15.310.227
ORES GAZ	€ 2.933.681	€ 13.435.055	€ 16.368.737	€ 6.705.049	€ 11.379.030	€ 11.043.918
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 7.145.216</b>	<b>€ 35.502.007</b>	<b>€ 42.647.222</b>	<b>€ 24.823.389</b>	<b>€ 28.243.947</b>	<b>€ 26.354.145</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 13.902.410</b>	<b>€ 64.712.899</b>	<b>€ 78.615.310</b>	<b>€ 48.781.023</b>	<b>€ 56.496.749</b>	<b>€ 55.535.834</b>

<sup>18</sup> En raison des rectifications structurelles moindres par rapport à celles opérées en 2014 pour la fourniture aux clients sous fournisseur X et en raison de l'augmentation des montants facturés aux clients protégés.

<sup>19</sup> Augmentation des coûts liés à la distribution et au transport (cf. chapitre 2.2.2.2) et également augmentation de la fourniture à la clientèle protégée.

Dotations (compte 63) et moins-values (compte 64) - clients protégés et sous fournisseurs X							
	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)	
	2015	2014	2013	2015	2014	2015	2014
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 1.104.634	€ 992.912	€ 964.056	€ 442.000	€ 0	€ 1.546.634	€ 992.912
PBE		€ 35.056	€ 6.686		€ 0		€ 35.056
REW	€ 0	€ 932	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 932
ORES ELEC	-€ 5.344.870	-€ 1.953.965	€ 1.676.626	€ 9.965.178	€ 7.454.614	€ 4.620.309	€ 5.500.649
<b>TOTAL ED</b>	<b>-€ 4.240.236</b>	<b>-€ 925.065</b>	<b>€ 2.647.368</b>	<b>€ 10.407.178</b>	<b>€ 7.454.614</b>	<b>€ 6.166.942</b>	<b>€ 6.529.549</b>
RESA GAZ	€ 1.253.423	€ 1.554.690	€ 2.204.145	€ 408.000	€ 0	€ 1.661.423	€ 1.554.690
ORES GAZ	-€ 4.673.981	€ 335.112	€ 304.953	€ 7.004.312	€ 4.572.650	€ 2.330.331	€ 4.907.762
<b>TOTAL GD</b>	<b>-€ 3.420.557</b>	<b>€ 1.889.801</b>	<b>€ 2.509.098</b>	<b>€ 7.412.312</b>	<b>€ 4.572.650</b>	<b>€ 3.991.755</b>	<b>€ 6.462.452</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>-€ 7.660.793</b>	<b>€ 964.736</b>	<b>€ 5.156.466</b>	<b>€ 17.819.491</b>	<b>€ 12.027.264</b>	<b>€ 10.158.697</b>	<b>€ 12.992.001</b>

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 36mio€ de **créances** au 31/12/2015, 24mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 67%) tandis qu'en gaz, sur un total de 42mio€ de créances au 31/12/2015, 24mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 58 %).

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.

La **provision bilantaire** a diminué en 2015 et dès lors, la **dotation annuelle** actée en 2015 diminue également suite à la reprise de provision. En effet, en 2015, chez ORES, des montants importants ont été enregistrés en **reprise de dotations de réductions de valeur**. Cette écriture de reprise s'explique par la diminution du solde des créances impayées à fin 2015. En effet, les dotations/reprises de réductions de valeur sont calculées sur base des créances impayées fin d'année multipliées par un taux de couverture. Or, le montant des créances impayées fin 2015 est inférieur à celui en 2014 étant donné que ce compte avait été en partie soldé en 2014 suite aux montants importants passés en irrécouvrables en 2014 (pour les créances impayées de 2007 à 2014 inclus).

Par ailleurs, des montants importants ont encore été comptabilisés en « **moins-value sur réalisation de créances** »<sup>20</sup> en 2015 chez ORES. Ces montants importants, déjà comptabilisés en 2014, sont la conséquence de la fin du marché de recouvrement des créances qui portait sur les créances antérieures à 2015 et la conséquence de la modification des règles d'évaluation de passage en provision, à présent basées sur la balance âgée. Ces montants passés en irrécouvrables devraient donc être largement inférieurs dans les années à venir<sup>21</sup>.

Par ailleurs, chez ORES Electricité, les mises en irrécouvrables relatives à IMO1 ont été prises en compte en 2015 (1,015 Million EUR), contrairement à l'année 2014, année qui a dès lors été sous-estimée de 864k€.

## 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 et les moins-values liées à la fourniture actées par le GRD au terme de l'exercice.

Ainsi, pour l'année 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante:

<sup>20</sup> Aussi appelés « irrécouvrables »

<sup>21</sup> Ils devraient encore couvrir les dossiers en recouvrement judiciaire antérieurs à 2015 pour lesquels les décisions de justice sont toujours en attente.

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			
	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013
AIEG	€ 80.097	€ 44.561	€ 39.027	€ 83.322	€ 48.560	€ 74.026	€ 0	€ 0	€ 0	€ 163.418	€ 93.120	€ 113.053
AIESH	€ 74.117	€ 66.985	€ 55.225	€ 13.108	€ 13.132	€ 7.840	€ 0	€ 0	€ 0	€ 87.225	€ 80.117	€ 63.065
RESA ELEC	€ 2.390.563	€ 3.362.492	€ 3.902.859	-€ 80.294	€ 376.156	-€ 36.258	€ 1.546.634	€ 992.912	€ 964.056	€ 3.856.903	€ 4.731.560	€ 4.830.657
PBE		€ 80.648	€ 14.603		-€ 24.377	-€ 27.979		€ 35.056	€ 6.686		€ 91.327	-€ 6.690
REW	€ 136.761	€ 176.103	€ 81.324	€ 2.422	€ 8.695	€ 4.604	€ 0	€ 932	€ 0	€ 139.183	€ 185.730	€ 85.929
ORES ELEC	€ 7.909.743	€ 8.367.876	€ 9.862.353	€ 3.895.653	€ 3.422.651	€ 1.374.493	€ 4.620.309	€ 5.500.649	€ 1.676.626	€ 16.425.705	€ 17.291.176	€ 12.913.472
<b>TOTAL</b>	<b>€ 10.591.281</b>	<b>€ 12.098.665</b>	<b>€ 13.955.391</b>	<b>€ 3.914.211</b>	<b>€ 3.844.816</b>	<b>€ 1.396.726</b>	<b>€ 6.166.942</b>	<b>€ 6.529.549</b>	<b>€ 2.647.368</b>	<b>€ 20.672.435</b>	<b>€ 22.473.029</b>	<b>€ 17.999.485</b>
							€ 0					
RESA GAZ	€ 2.564.148	€ 3.248.390	€ 3.364.210	-€ 572.026	-€ 846.591	-€ 847.645	€ 1.661.423	€ 1.554.690	€ 2.204.145	€ 3.653.545	€ 3.956.488	€ 4.720.710
ORES GAZ	€ 4.436.699	€ 3.927.358	€ 3.630.832	€ 4.298.134	€ 2.419.601	€ 749.098	€ 2.330.331	€ 4.907.762	€ 304.953	€ 11.065.164	€ 11.254.721	€ 4.684.883
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.000.847</b>	<b>€ 7.175.748</b>	<b>€ 6.995.042</b>	<b>€ 3.726.108</b>	<b>€ 1.573.010</b>	<b>-€ 98.547</b>	<b>€ 3.991.755</b>	<b>€ 6.462.452</b>	<b>€ 2.509.098</b>	<b>€ 14.718.710</b>	<b>€ 15.211.209</b>	<b>€ 9.405.593</b>
<b>TOTAL ED+GD</b>	<b>€ 17.592.128</b>	<b>€ 19.274.412</b>	<b>€ 20.950.434</b>	<b>€ 7.640.319</b>	<b>€ 5.417.825</b>	<b>€ 1.298.178</b>	<b>€ 10.158.697</b>	<b>€ 12.992.001</b>	<b>€ 5.156.466</b>	<b>€ 35.391.145</b>	<b>€ 37.684.238</b>	<b>€ 27.405.078</b>

**En électricité**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-1,5 Million EUR), une stabilisation des coûts nets de fourniture et une diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (-362 k€), **ce qui entraîne au global une diminution des coûts totaux de 8% (-1,8 Million EUR) en 2015** par rapport à 2014.

**En gaz**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-174 k€), une augmentation importante des coûts nets de fourniture (+2,1 Millions EUR) et une nette diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (-2,4 Million EUR), **ce qui entraîne au global une diminution des coûts totaux de 3% (-492 k€) en 2015** par rapport à 2014.

Il est à noter que tant l'année 2014 que l'année 2015 ont été, pour ORES, des années particulières notamment en raison des impacts liés au passage à l'ISOC (impactant entre autres les règles d'évaluation du passage en réduction de valeur), à la fin du marché avec la société de recouvrement et des rectifications structurelles opérées sur les kWh facturés aux clients sous fournisseur X.

Enfin, la CWaPE a demandé à ORES de préciser l'impact, tant financier que de service à la clientèle, dans le cadre des dysfonctionnements liés à l'application MERCURE. ORES affirme que l'impact en matière du nombre de clients en attente de facturation durant l'année 2015 et les délais d'émission des factures est marginal mais non chiffrable. Par ailleurs, aucun impact n'a été constaté par ORES concernant les impayés suite à l'émission tardive de factures et les statistiques rapportées par le call center (nombre d'appels, plaintes etc.) n'ont montré aucune variation significative.

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 2015 (clients protégés ou clients sous fournisseur X), donnent les résultats suivants:

Coût moyen (par client alimenté) de la gestion de la clientèle propre du GRD							
	2015					2014	2013
	Coût moyen (€/client)					Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
	Clients alimentés (protégés ou X)	Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	368	€ 218	€ 226	€ 0	€ 444	€ 272	€ 343
AIESH	290	€ 256	€ 45	€ 0	€ 301	€ 282	€ 212
RESA ELEC	11.527	€ 207	-€ 7	€ 134	€ 335	€ 490	€ 496
PBE						€ 537	-€ 45
REW	145	€ 943	€ 17	€ 0	€ 960	€ 1.418	€ 859
ORES ELEC	28.139	€ 281	€ 138	€ 164	€ 584	€ 657	€ 597
<b>TOTAL</b>	<b>40.469</b>	<b>€ 262</b>	<b>€ 97</b>	<b>€ 152</b>	<b>€ 511</b>	<b>€ 609</b>	<b>€ 559</b>
RESA GAZ	12.078	€ 212	-€ 47	€ 138	€ 302	€ 309	€ 343
ORES GAZ	13.917	€ 319	€ 309	€ 167	€ 795	€ 698	€ 393
<b>TOTAL</b>	<b>25.995</b>	<b>€ 269</b>	<b>€ 143</b>	<b>€ 154</b>	<b>€ 566</b>	<b>€ 526</b>	<b>€ 406</b>



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:

Coût moyen (par MWh) de la gestion de la clientèle propre du GRD							
	2015					2014	2013
	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
AIEG	113.017	€ 0,71	€ 0,74	€ 0,00	€ 1,45	€ 0,83	€ 0,96
AIESH	89.895	€ 0,82	€ 0,15	€ 0,00	€ 0,97	€ 0,91	€ 0,68
RESA ELEC	1.912.728	€ 1,25	-€ 0,04	€ 0,81	€ 2,02	€ 2,58	€ 2,48
PBE							-€ 0,09
REW	85.733	€ 1,60	€ 0,03	€ 0,00	€ 1,62	€ 2,17	€ 0,91
ORES ELEC	6.142.546	€ 1,29	€ 0,63	€ 0,75	€ 2,67	€ 2,86	€ 2,10
<b>TOTAL</b>	<b>8.343.920</b>	<b>€ 1,27</b>	<b>€ 0,47</b>	<b>€ 0,74</b>	<b>€ 2,48</b>	<b>€ 2,73</b>	<b>€ 2,12</b>
RESA GAZ	4.175.576	€ 0,61	-€ 0,14	€ 0,40	€ 0,87	€ 0,99	€ 0,95
ORES GAZ	8.721.928	€ 0,51	€ 0,49	€ 0,27	€ 1,27	€ 1,36	€ 0,47
<b>TOTAL</b>	<b>12.897.505</b>	<b>€ 0,54</b>	<b>€ 0,29</b>	<b>€ 0,31</b>	<b>€ 1,14</b>	<b>€ 1,24</b>	<b>€ 0,63</b>

### 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 aux GRD en 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CàB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2015	2014	2013	2015	2014	2013	2015	2014	2013
AIEG	€ 159.055	€ 228.030	€ 227.701	€ 163.418	€ 93.120	€ 113.053	€ 322.473	€ 321.151	€ 340.754
AIESH	€ 448.648	€ 316.050	€ 350.346	€ 87.225	€ 80.117	€ 63.065	€ 535.873	€ 396.167	€ 413.411
RESA ELEC	€ 3.630.085	€ 3.384.631	€ 3.265.658	€ 3.856.903	€ 4.731.560	€ 4.830.657	€ 7.486.988	€ 8.116.191	€ 8.096.315
PBE		€ 139.016	€ 187.214		€ 91.327	-€ 6.690		€ 230.343	€ 180.524
REW	€ 144.896	€ 200.567	€ 291.387	€ 139.183	€ 185.730	€ 85.929	€ 284.079	€ 386.296	€ 377.316
ORES ELEC	€ 22.072.344	€ 25.592.433	€ 25.781.669	€ 16.425.705	€ 17.291.176	€ 12.913.472	€ 38.498.049	€ 42.883.609	€ 38.695.141
<b>TOTAL</b>	<b>€ 26.455.027</b>	<b>€ 29.860.727</b>	<b>€ 30.103.976</b>	<b>€ 20.672.435</b>	<b>€ 22.473.029</b>	<b>€ 17.999.485</b>	<b>€ 47.127.462</b>	<b>€ 52.333.757</b>	<b>€ 48.103.461</b>
RESA GAZ	€ 1.687.282	€ 1.317.708	€ 1.534.669	€ 3.653.545	€ 3.956.488	€ 4.720.710	€ 5.340.828	€ 5.274.196	€ 6.255.379
ORES GAZ	€ 10.281.476	€ 9.741.575	€ 12.145.363	€ 11.065.164	€ 11.254.721	€ 4.684.883	€ 21.346.640	€ 20.996.296	€ 16.830.245
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.968.758</b>	<b>€ 11.059.283</b>	<b>€ 13.680.032</b>	<b>€ 14.718.710</b>	<b>€ 15.211.209</b>	<b>€ 9.405.593</b>	<b>€ 26.687.468</b>	<b>€ 26.270.492</b>	<b>€ 23.085.624</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 38.423.785</b>	<b>€ 40.920.010</b>	<b>€ 43.784.007</b>	<b>€ 35.391.145</b>	<b>€ 37.684.238</b>	<b>€ 27.405.078</b>	<b>€ 73.814.930</b>	<b>€ 78.604.248</b>	<b>€ 71.189.085</b>

Au total, en électricité, le coût des OSP à caractère social diminue en 2015 de 5,2 Millions EUR soit de 10% par l'effet conjoint de la diminution des coûts de l'OSP «compteur à budget» (- 3,4 Millions EUR) et de la diminution des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (- 1,8 Millions EUR).

En gaz, la légère hausse du coût des OSP à caractère social est de 416k€ soit de 1,6%. La légère augmentation des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+ 909k€) est compensée par la légère diminution des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (- 492k€).

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 CàB	OSP Gestion clientèle	Total 2015	Total 2014	% variation 2015/2014	Total 2013
AIEG	113.017	€ 1,41	€ 1,45	€ 2,85	€ 2,86	0%	€ 2,89
AIESH	89.895	€ 4,99	€ 0,97	€ 5,96	€ 4,49	33%	€ 4,45
RESA ELEC	1.912.728	€ 1,90	€ 2,02	€ 3,91	€ 4,42	-12%	€ 4,16
PBE					€ 3,33		€ 2,44
REW	85.733	€ 1,69	€ 1,62	€ 3,31	€ 4,51	-27%	€ 4,00
ORES ELEC	6.142.546	€ 3,59	€ 2,67	€ 6,27	€ 7,09	-12%	€ 6,29
<b>TOTAL</b>	<b>8.343.920</b>	<b>€ 3,17</b>	<b>€ 2,48</b>	<b>€ 5,65</b>	<b>€ 6,35</b>	<b>-11%</b>	<b>€ 5,67</b>
RESA GAZ	4.175.576	€ 0,40	€ 0,87	€ 1,28	€ 1,32	-3%	€ 1,26
ORES GAZ	8.721.928	€ 1,18	€ 1,27	€ 2,45	€ 2,54	-4%	€ 1,69
<b>TOTAL</b>	<b>12.897.505</b>	<b>€ 0,93</b>	<b>€ 1,14</b>	<b>€ 2,07</b>	<b>€ 2,14</b>	<b>-3%</b>	<b>€ 1,55</b>

### **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)<sup>22</sup> ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)<sup>23</sup>.

#### **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 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.

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.

Suite au 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 suite à l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.<sup>24</sup>

Pour l'année 2015 et comparativement aux années 2013 et 2014, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

---

<sup>22</sup> Move out zonder afspraak

<sup>23</sup> End of contract

<sup>24</sup> 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.

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2015 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2015	Total 2014
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,06	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.488	€ 0	€ 4.488	€ 12.836
AIESH	0,39	€ 29.958	€ 3.413	€ 33.372	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 33.372	€ 28.887
RESA ELEC	4,00	€ 750.743	€ 0	€ 750.743	€ 0	€ 0	€ 3.084	-€ 277.220	€ 476.606	€ 772.544
PBE										€ 18.278
REW	0,34	€ 20.235	€ 14.762	€ 34.997	€ 0	€ 8.204	€ 0	€ 0	€ 43.200	€ 46.453
ORES ELEC	13,76	€ 1.284.373	€ 860.523	€ 2.134.896	€ 68.962	€ 5.528	€ 36.863	€ 0	€ 2.246.249	€ 3.001.386
<b>TOTAL</b>	<b>18,55</b>	<b>€ 2.085.309</b>	<b>€ 868.698</b>	<b>€ 2.954.007</b>	<b>€ 68.962</b>	<b>€ 13.731</b>	<b>€ 44.435</b>	<b>-€ 277.220</b>	<b>€ 2.803.915</b>	<b>€ 3.880.384</b>
RESA GAZ	1,00	€ 135.483	€ 0	€ 135.483	€ 0	€ 0	€ 19.063	-€ 108.169	€ 46.377	€ 154.755
ORES GAZ	5,69	€ 514.407	€ 310.886	€ 825.292	€ 44.107	€ 1.843	€ 12.288	€ 0	€ 883.529	€ 1.027.566
<b>TOTAL</b>	<b>6,69</b>	<b>€ 649.890</b>	<b>€ 310.886</b>	<b>€ 960.775</b>	<b>€ 44.107</b>	<b>€ 1.843</b>	<b>€ 31.351</b>	<b>-€ 108.169</b>	<b>€ 929.907</b>	<b>€ 1.182.321</b>

En 2015, le coût lié à la gestion des MOZA est en diminution, tant en électricité (de -28%) qu'en gaz (de -21%).

Chez ORES, les coûts liés aux rémunérations sont en diminution étant donné la diminution du nombre de coupures suite à un MOZA. En électricité, en 2015 et comparativement à 2014, le nombre de coupures diminue de 40% et parallèlement le nombre d'ETP passe de 20,17 à 13,76 tandis qu'en gaz le nombre de coupures diminue de 23% et parallèlement le nombre d'ETP passe de 7,31 à 5,69.

L'évolution à la baisse des coûts liés à la gestion des MOZA chez RESA s'explique par plusieurs facteurs. Tout d'abord, en 2015, les coûts liés aux MOZA et aux EOC ont été réparti selon le nombre de MOZA/EOC, contrairement aux années précédentes<sup>25</sup>. Par ailleurs, la diminution globale des coûts liés aux MOZA et aux EOC s'explique par l'automatisation des processus et également par la part des personnes traitant les MOZA/EOC qui est beaucoup plus faible. Enfin, en 2015, les montants rapportés par RESA concernant les montants facturés liés à une coupure suite à un MOZA ont été pris en compte (cf. « recettes »). Seul RESA facture et rapporte ces montants.

Aussi, le montant imputable à l'OSP «MOZA» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2015 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2015	Coût moyen 2015 par MOZA	Coût moyen 2014 par MOZA	Coût moyen 2013 par MOZA
AIEG	659	€ 4.488	€ 6,8	€ 24,5	€ 17,7
AIESH	434	€ 33.372	€ 76,9	€ 72,4	€ 84,4
RESA ELEC	10.088	€ 476.606	€ 47,2	€ 75,2	€ 116,6
PBE				€ 82,3	€ 76,2
REW	573	€ 43.200	€ 75,4	€ 65,0	€ 90,5
ORES ELEC	31.455	€ 2.246.249	€ 71,4	€ 99,4	€ 115,3
<b>TOTAL</b>	<b>43.209</b>	<b>€ 2.803.915</b>	<b>€ 64,9</b>	<b>€ 91,7</b>	<b>€ 113,7</b>
RESA GAZ	7.015	€ 46.377	€ 6,6	€ 22,0	€ 26,9
ORES GAZ	13.474	€ 883.529	€ 65,6	€ 81,1	€ 95,2
<b>TOTAL</b>	<b>20.489</b>	<b>€ 929.907</b>	<b>€ 45,4</b>	<b>€ 60,0</b>	<b>€ 68,9</b>

### 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 fin de contrat impliquent des coûts pour les GRD.

<sup>25</sup> Les années précédentes, la somme des montants relatifs aux MOZA/EOC était divisée par 2.

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 2015, 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 2014 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Total 2015	Total 2014	Total 2013
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 75	€ 0	€ 75	€ 0	€ 0	€ 123	€ 245	€ 365	
AIESH	0,20	€ 15.207	€ 2.645	€ 17.852	€ 0	€ 0	€ 17.852	€ 14.163	€ 13.458	
RESA ELEC	3,00	€ 15.321	€ 0	€ 15.321	€ 0	€ 0	€ 15.321	€ 450.736	€ 47.284	
PBE								€ 0	€ 0	
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
ORES ELEC	2,68	€ 276.002	€ 103.643	€ 379.644	€ 1.577	€ 0	€ 7.174	€ 388.395	€ 404.355	
<b>TOTAL</b>	<b>5,89</b>	<b>€ 306.605</b>	<b>€ 106.287</b>	<b>€ 412.893</b>	<b>€ 1.577</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 7.221</b>	<b>€ 421.691</b>	<b>€ 869.499</b>	
RESA GAZ	1,00	€ 2.765	€ 0	€ 2.765	€ 0	€ 0	€ 2.765	€ 154.755	€ 142.699	
ORES GAZ	0,97	€ 98.210	€ 37.961	€ 136.171	€ 0	€ 0	€ 2.391	€ 138.562	€ 127.106	
<b>TOTAL</b>	<b>1,97</b>	<b>€ 100.975</b>	<b>€ 37.961</b>	<b>€ 138.936</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 2.391</b>	<b>€ 141.327</b>	<b>€ 274.427</b>	

La diminution globale constatée provient de l'évolution à la baisse des coûts liés à la gestion des EOC chez RESA, en raison de la répartition en 2015 selon le nombre de MOZA/EOC, contrairement aux années précédentes<sup>26</sup>.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2015 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2015	Coût moyen 2015 par EOC	Coût moyen 2014 par EOC
AIEG	7	€ 123	€ 18	€ 18
AIESH	134	€ 17.852	€ 133	€ 121
RESA ELEC	237	€ 15.321	€ 65	NA
PBE				€ 0
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	267	€ 388.395	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>645</b>	<b>€ 421.691</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>
RESA GAZ	157	€ 2.765	€ 18	NA
ORES GAZ	104	€ 138.562	NA	NA
<b>TOTAL</b>	<b>261</b>	<b>€ 141.327</b>	<b>NA</b>	<b>NA</b>

Les coûts liés aux EOC rapportés par ORES concernent à la fois les clients résidentiels et non résidentiels. Or, le nombre de EOC rapporté concerne les clients résidentiels. Dès lors, le coût moyen par EOC n'est pas révélateur chez ORES (cf. « NA »).

Quant au Réseau d'Energies de Wavre, les coûts liés aux EOC sont englobés dans la procédure MOZA étant donné leur faible nombre.

<sup>26</sup> Les années précédentes, la somme des montants relatifs aux MOZA/EOC était divisée par 2.

### 3.3. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES 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 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 4.488	€ 123	€ 4.610	€ 13.081	€ 7.846
AIESH	€ 33.372	€ 17.852	€ 51.224	€ 43.049	€ 43.170
RESA ELEC	€ 476.606	€ 15.321	€ 491.928	€ 1.223.281	€ 1.074.311
PBE				€ 18.278	€ 15.999
REW	€ 43.200	€ 0	€ 43.200	€ 46.453	€ 58.944
ORES ELEC	€ 2.246.249	€ 388.395	€ 2.634.644	€ 3.405.741	€ 3.931.588
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.803.915</b>	<b>€ 421.691</b>	<b>€ 3.225.606</b>	<b>€ 4.749.883</b>	<b>€ 5.131.857</b>
RESA GAZ	€ 46.377	€ 2.765	€ 49.142	€ 309.510	€ 333.849
ORES GAZ	€ 883.529	€ 138.562	€ 1.022.092	€ 1.154.672	€ 1.209.041
<b>TOTAL</b>	<b>€ 929.907</b>	<b>€ 141.327</b>	<b>€ 1.071.234</b>	<b>€ 1.464.183</b>	<b>€ 1.542.890</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 3.733.822</b>	<b>€ 563.018</b>	<b>€ 4.296.840</b>	<b>€ 6.214.066</b>	<b>€ 6.674.746</b>

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» diminuent en 2015 de 30% par rapport à l'année 2014, essentiellement en raison de la diminution du nombre de coupures suite à un déménagement problématique notamment chez ORES ainsi que suite à une automatisation des processus chez RESA.

#### **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**

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 gaz.

Plus particulièrement, ont été étudié les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents relatifs à l'utilisation rationnelle de l'énergie ainsi que les coûts du GRD relatifs à l'octroi de primes (hors primes QualiWatt) et, enfin, les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers QualiWatt depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014.

##### **4.1. LES COÛTS RELATIFS A 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 2015, tout comme en 2014, ORES n'a imputé aucun coût 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. Les autres GRD n'ont également pas imputé de coûts dans cette rubrique.

##### **4.2. LES COÛTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES (HORS PRIMES QUALIWATT)**

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 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.

Globalement pour l'année 2015, et comparativement aux années 2013 et 2014, les coûts relatifs au processus d'octroi de primes « URE »<sup>27</sup> par les GRD se sont élevés à:

<b>Coûts relatifs à l'octroi de primes</b>						
	<b>Nombre d'ETP</b>	<b>Coûts de personnel</b>	<b>Autres coûts</b>	<b>Total 2015</b>	<b>Total 2014</b>	<b>Total 2013</b>
AIEG	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
PBE					€ 0	€ 0
REW	0,00	€ 1.023	€ 0	€ 1.023	€ 954	€ 1.155
ORES ELEC	0,04	€ 6.268	€ 0	€ 6.268	€ 5.418	€ 17.916
<b>TOTAL</b>	<b>0,04</b>	<b>€ 7.292</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 7.292</b>	<b>€ 6.372</b>	<b>€ 19.071</b>
RESA GAZ	1,63	€ 73.645	€ 0	€ 73.645	€ 275.110	€ 302.157
ORES GAZ	1,81	€ 285.284	€ 0	€ 285.284	€ 390.030	€ 692.092
<b>TOTAL</b>	<b>3,44</b>	<b>€ 358.929</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 358.929</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>€ 994.249</b>

<sup>27</sup> En gaz, notamment les primes liées à l'installation d'une chaudière ou d'un générateur au gaz naturel.

En gaz, les coûts liés à l'octroi de primes diminuent de 46% par rapport à 2014. En effet, le nombre de dossiers traités est en diminution de 45 % par rapport à 2014.

#### **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, la CWaPE, en collaboration avec les GRD, a 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.

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relève 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» consiste essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE, notamment en vue de l'octroi des certificats verts. En pratique, les deux activités sont tellement imbriquées qu'il est difficile pour les GRD d'identifier le seul coût imputable à l'activité «guichet unique» d'autant plus qu'au sein des petits GRD purs que sont l'AIEG, l'AIESH et le Réseau d'Energies de Wavre, c'est la même personne qui se charge 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, depuis le 1<sup>er</sup> 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 s'applique aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1<sup>er</sup> mars 2014, date du contrôle RGIE de l'installation faisant foi. Ce mécanisme prévoit 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 :

<b>Coûts relatifs au guichet unique</b>					
	<b>Coûts de personnel</b>	<b>Autres coûts</b>	<b>Coût IT</b>	<b>Total 2015</b>	<b>Total 2014</b>
AIEG	€ 32.033	€ 0	€ 0	€ 32.033	€ 10.161
AIESH	€ 24.897	€ 0	€ 0	€ 24.897	€ 18.760
RESA ELEC	€ 358.833	€ 0	€ 0	€ 358.833	€ 235.178
PBE					€ 1.541
REW	€ 7.986	€ 0	€ 0	€ 7.986	€ 13.103
ORES ELEC	€ 238.249	€ 0	€ 136.634	€ 374.883	€ 452.046
<b>TOTAL</b>	<b>€ 661.998</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 136.634</b>	<b>€ 798.632</b>	<b>€ 730.789</b>

En 2015, les coûts liés à l'infrastructure informatique Quali watt rapportés par ORES diminuent de moitié par rapport à 2014 étant donné que cette infrastructure a été essentiellement mise en place en 2014.

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2015, le nombre de dossiers Sol watt et Quali watt traités ainsi que le coût total moyen par dossier:



Coût moyen par dossier										
	2015					2014				
	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre de dossiers Sol watt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Quali watt	Nombre de dossiers Sol watt	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	59	74	133	€ 32.033	€ 241	€ 15	€ 0	15	€ 10.161	€ 677
AIESH	31	NC	NC	€ 24.897	NA	€ 4	€ 6	10	€ 18.760	€ 1.876
RESA ELEC	829	765	1.594	€ 358.833	€ 225	€ 249	€ 1.247	1.496	€ 235.178	€ 157
PBE						€ 8	€ 67	75	€ 1.541	€ 21
REW	40	NC	NC	€ 7.986	NA	€ 24	€ 11	35	€ 13.103	€ 374
ORES ELEC	2.687	2.864	5.551	€ 374.883	€ 68	€ 720	€ 3.877	4.597	€ 452.046	€ 98
<b>TOTAL</b>	<b>3.646</b>	<b>3.703</b>	<b>7.278</b>	<b>€ 798.632</b>	<b>€ 110</b>	<b>€ 1.020</b>	<b>€ 5.208</b>	<b>6.228</b>	<b>€ 730.789</b>	<b>€ 117</b>

Il est constaté que le nombre de dossiers Quali watt traités augmente de 257% entre 2014 et 2015 et que le nombre de dossiers Sol watt traités en 2015 diminue de 29% par rapport à 2014. Les dossiers Sol watt traités concernent par exemple le remplacement d'onduleurs, de compteur vert ou encore de changement de propriétaire.

Comme le montre le tableau suivant, le nombre de dossiers traités (Sol watt + Quali watt) par ETP en 2015 est au global en diminution. Au global, le nombre d'ETP passe de 5,43 en 2014 à 9,21 en 2015 (+70%) et les coûts du personnel augmentent dès lors de 48%, alors que le nombre dossiers traités est en augmentation de 17% au global entre 2014 et 2015 et de +257% pour le nombre de dossiers Quali watt traités.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique						
	2015			2014		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 32.033	0,06	2.217	€ 10.161	0,02	750
AIESH	€ 24.897	0,32	NC	€ 18.760	0,25	40
RESA ELEC	€ 358.833	6,37	250	€ 235.178	3,00	499
PBE				€ 1.541	0,02	3.750
REW	€ 7.986	0,08	NC	€ 13.103	0,14	247
ORES ELEC	€ 238.249	2,38	2.333	€ 168.561	2,00	2.299
<b>TOTAL</b>	<b>€ 661.998</b>	<b>9,21</b>	<b>790</b>	<b>€ 447.303</b>	<b>5,43</b>	<b>1.147</b>

Pour le Réseau d'Énergies de Wavre, les coûts de personnel liés au guichet unique diminuent en 2015 alors que le nombre de dossiers traités est en augmentation. Certains coûts générés en 2014 dans le cadre du démarrage de Quali watt (réunions, formations etc.) ne se retrouvent pas en 2015.

En 2015, RESA ne fait plus appel à des intérimaires pour gérer les dossiers gérés par le guichet unique mais à des agents en interne.

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 - 2015			Montant des primes Quali watt - 2014		
	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	63	€ 56.141	€ 891	10	€ 9.809	€ 981
AIESH	35	€ 27.042	€ 773	4	€ 3.904	€ 976
RESA ELEC	851	€ 729.335	€ 857	143	€ 141.601	€ 990
PBE				6	€ 5.887	€ 981
REW	64	€ 49.128	€ 768	20	€ 17.777	€ 889
ORES ELEC	3.457	€ 2.839.342	€ 821	720	€ 636.610	€ 884
<b>TOTAL</b>	<b>4.470</b>	<b>€ 3.700.988</b>	<b>€ 828</b>	<b>903</b>	<b>€ 815.587</b>	<b>€ 903</b>

Entre 2014 et 2015, le nombre de primes octroyées est en augmentation de 395% et les montants octroyés de 354%. Les montants octroyés en 2015 concernent les nouvelles primes octroyées en 2015 mais également les montants des « primes anniversaires » relatives à l'année 2014.

**4.4. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS 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 (hors Quali watt) et la gestion du guichet unique (en ce compris le traitement des primes Quali watt depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014), peut être approché au travers du tableau suivant :

<b>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</b>						
	<b>Octroi de primes URE</b>	<b>Guichet unique</b>	<b>Octroi de primes Quali watt</b>	<b>Total 2015</b>	<b>Total 2014</b>	<b>Total 2013</b>
AIEG	€ 0	€ 32.033	€ 56.141	€ 88.174	€ 19.969	€ 48.219
AIESH	€ 0	€ 24.897	€ 27.042	€ 51.939	€ 22.664	€ 108.138
RESA ELEC	€ 0	€ 358.833	€ 729.335	€ 1.088.168	€ 376.779	€ 387.407
PBE					€ 7.427	€ 100.800
REW	€ 1.023	€ 7.986	€ 49.128	€ 58.138	€ 31.834	€ 61.714
ORES ELEC	€ 6.268	€ 374.883	€ 2.839.342	€ 3.220.493	€ 1.094.074	€ 1.440.062
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.292</b>	<b>€ 798.632</b>	<b>€ 3.700.988</b>	<b>€ 4.506.911</b>	<b>€ 1.552.748</b>	<b>€ 2.146.340</b>
RESA GAZ	€ 73.645			€ 73.645	€ 275.110	€ 302.157
ORES GAZ	€ 285.284			€ 285.284	€ 390.030	€ 692.092
<b>TOTAL</b>	<b>€ 358.929</b>			<b>€ 358.929</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>€ 994.249</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 366.220</b>	<b>€ 798.632</b>	<b>€ 3.700.988</b>	<b>€ 4.865.840</b>	<b>€ 2.217.887</b>	<b>€ 3.140.589</b>

## **5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA 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<sup>er</sup> 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<sup>er</sup> 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** (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. Ces coûts sont majorés d'une surcharge de 32% qui couvre les coûts administratifs. 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, à ce jour, 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 2015**. En 2015, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 89,90 % 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, aux dires des 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 2015 aux montants suivants:

Coûts 2015 relatifs au raccordement standard gratuit							
	Investissements RSG -2015	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2015 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2015-RSG	Coût annuel OSP 2014-RSG
RESA GAZ	€ 7.261.719	1.359	€ 5.342	€ 2.845.660	€ 3.147.715	€ 5.993.375	€ 5.843.854
ORES GAZ	€ 8.885.335	6.843	€ 1.298	€ 5.297.380	€ 3.587.955	€ 8.885.335	€ 7.770.791
<b>TOTAL</b>	<b>€ 16.147.054</b>	<b>8.202</b>	<b>€ 1.969</b>	<b>€ 8.143.041</b>	<b>€ 6.735.670</b>	<b>€ 14.878.711</b>	<b>€ 13.614.644</b>

Ces coûts, 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:

	Nombre total de MWh	Coût moyen 2015 par MWh
RESA GAZ	4.175.576	€ 1,44
ORES GAZ	8.721.928	€ 1,02
<b>TOTAL</b>	<b>12.897.505</b>	<b>€ 1,15</b>

## **6. 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 public, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012, précise en son article 4 §1<sup>er</sup> 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 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 ;
- 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.

En outre la notion d'entretien, clairement définie à l'article 1<sup>er</sup> 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, les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **13,5 Millions EUR pour l'année 2015**, comparativement à 12 Millions EUR l'année 2014.

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 2015** présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via <http://www.cwape.be/?dir=4&news=593> (document publié le 21/09/2016)<sup>28</sup>.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **augmenté de près de 13 % en 2015 par rapport à l'année 2014** essentiellement en raison de la hausse des activités d'entretien préventif et curatif de l'éclairage en 2015, et principalement en raison de la mise en route en 2015 d'un entretien préventif dans plusieurs secteurs d'ORES, entretien préventif qui devrait à moyen terme permettre de réduire les coûts au global.

---

<sup>28</sup> Pour le Réseau d'Énergies de Wavre, une différence de 34k€ apparait entre le rapport OSP et le rapport relatif à l'éclairage public. Cette différence s'explique par une omission des coûts de sous-traitance dans le cadre du rapport relatif à l'éclairage public. Pour l'AIEG, une différence de 52k€ apparait entre le rapport OSP et le rapport relatif à l'éclairage public. L'AIEG alignera ces deux rapports pour le prochain rapportage. Pour l'année 2015, le rapport relatif à l'éclairage public reprend en partie des coûts prévisionnels alors que les rapports tarifaires et OSP reprennent les coûts réellement prestés et comptabilisés.

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

### 7.1. RECAPITULATIF DES COÛTS TOTAUX IMPUTES 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 2015, et comparativement aux années 2013 et 2014, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevées à:

Récapitulatif des coûts des OSP 2015 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 322.473	€ 4.610	€ 88.174		€ 154.093	€ 569.351	€ 481.242	€ 527.118
AIESH	€ 535.873	€ 51.224	€ 51.939		€ 194.512	€ 833.547	€ 622.901	€ 738.050
RESA ELEC	€ 7.486.988	€ 491.928	€ 1.088.168		€ 2.601.782	€ 11.668.865	€ 12.315.278	€ 11.301.111
PBE							€ 373.527	€ 400.447
REW	€ 284.079	€ 43.200	€ 58.138		€ 177.506	€ 562.923	€ 625.720	€ 654.200
ORES ELEC	€ 38.498.049	€ 2.634.644	€ 3.220.493		€ 10.411.257	€ 54.764.444	€ 56.304.070	€ 52.802.015
<b>TOTAL</b>	<b>€ 47.127.462</b>	<b>€ 3.225.606</b>	<b>€ 4.506.911</b>		<b>€ 13.539.150</b>	<b>€ 68.399.129</b>	<b>€ 70.722.738</b>	<b>€ 66.422.940</b>
RESA GAZ	€ 5.340.828	€ 49.142	€ 73.645	€ 5.993.375		€ 11.456.990	€ 11.702.670	€ 13.390.268
ORES GAZ	€ 21.346.640	€ 1.022.092	€ 285.284	€ 8.885.335		€ 31.539.351	€ 30.311.788	€ 26.368.550
<b>TOTAL</b>	<b>€ 26.687.468</b>	<b>€ 1.071.234</b>	<b>€ 358.929</b>	<b>€ 14.878.711</b>		<b>€ 42.996.341</b>	<b>€ 42.014.459</b>	<b>€ 39.758.818</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 73.814.930</b>	<b>€ 4.296.840</b>	<b>€ 4.865.840</b>	<b>€ 14.878.711</b>	<b>€ 13.539.150</b>	<b>€ 111.395.470</b>	<b>€ 112.737.197</b>	<b>€ 106.181.758</b>

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2015 avec les coûts de l'année 2014 montre les variations suivantes:

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2014	€ 52.333.757	€ 4.749.883	€ 1.552.748		€ 12.086.351	€ 70.722.738
2015	€ 47.127.462	€ 3.225.606	€ 4.506.911		€ 13.539.150	€ 68.399.129
<b>Variation 2015/2014</b>	<b>-€ 5.206.295</b>	<b>-€ 1.524.277</b>	<b>€ 2.954.164</b>		<b>€ 1.452.799</b>	<b>-€ 2.323.609</b>

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2014	€ 26.270.492	€ 1.464.183	€ 665.140	€ 13.614.644		€ 42.014.459
2015	€ 26.687.468	€ 1.071.234	€ 358.929	€ 14.878.711		€ 42.996.341
<b>Variation 2015/2014</b>	<b>€ 416.976</b>	<b>-€ 392.949</b>	<b>-€ 306.211</b>	<b>€ 1.264.066</b>		<b>€ 981.882</b>

Comme il ressort des tableaux précédents, en électricité, les coûts totaux des OSP diminuent en 2015 de plus de 2,3 Millions EUR et augmentent en gaz de 981k EUR.

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 2015 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 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	113.017	€ 2,85	€ 0,04	€ 0,78		€ 1,36	€ 5,04	€ 4,29	€ 4,47
AIESH	89.895	€ 5,96	€ 0,57	€ 0,58		€ 2,16	€ 9,27	€ 7,06	€ 7,94
RESA ELEC	1.912.728	€ 3,91	€ 0,26	€ 0,57		€ 1,36	€ 6,10	€ 6,71	€ 5,80
PBE								€ 5,40	€ 5,41
REW	85.733	€ 3,31	€ 0,50	€ 0,68		€ 2,07	€ 6,57	€ 7,31	€ 6,94
ORES ELEC	6.142.546	€ 6,27	€ 0,43	€ 0,52		€ 1,69	€ 8,92	€ 9,30	€ 8,58
<b>TOTAL</b>	<b>8.343.920</b>	<b>€ 5,65</b>	<b>€ 0,39</b>	<b>€ 0,54</b>		<b>€ 1,62</b>	<b>€ 8,20</b>	<b>€ 8,58</b>	<b>€ 7,83</b>
RESA GAZ	4.175.576	€ 1,28	€ 0,01	€ 0,02	€ 1,44		€ 2,74	€ 2,93	€ 2,70
ORES GAZ	8.721.928	€ 2,45	€ 0,12	€ 0,03	€ 1,02		€ 3,62	€ 3,67	€ 2,65
<b>TOTAL</b>	<b>12.897.505</b>	<b>€ 2,07</b>	<b>€ 0,08</b>	<b>€ 0,03</b>	<b>€ 1,15</b>		<b>€ 3,33</b>	<b>€ 3,43</b>	<b>€ 2,67</b>

Comme mentionné précédemment, il est à noter que les coûts renseignés par ORES en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège (IMO1) de RESA étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau est assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'en 2017. Par ailleurs, ORES renseigne également les coûts OSP de PBE, de Gaselwest et des Fourons pour la quote-part prestée par ORES. Or, le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte de ces spécificités de sorte que le coût moyen par MWh est probablement surévalué pour ORES en électricité et sous-évalué pour RESA.

## 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 Dc s'élève en 2015 à **35 €** soit 4,2% de sa facture annuelle (TVA 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **94 €** soit 6,2% de sa facture annuelle.

2015		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2015 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2015	% facture annuelle 2015
	Gaz	D3	23,26	€ 3,33	€ 93,83	€ 1.524,00	6,2%

2014		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2014 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2014	% facture annuelle 2014
	Gaz	D3	23,26	€ 3,43	€ 96,48	€ 1.550,25	6,2%

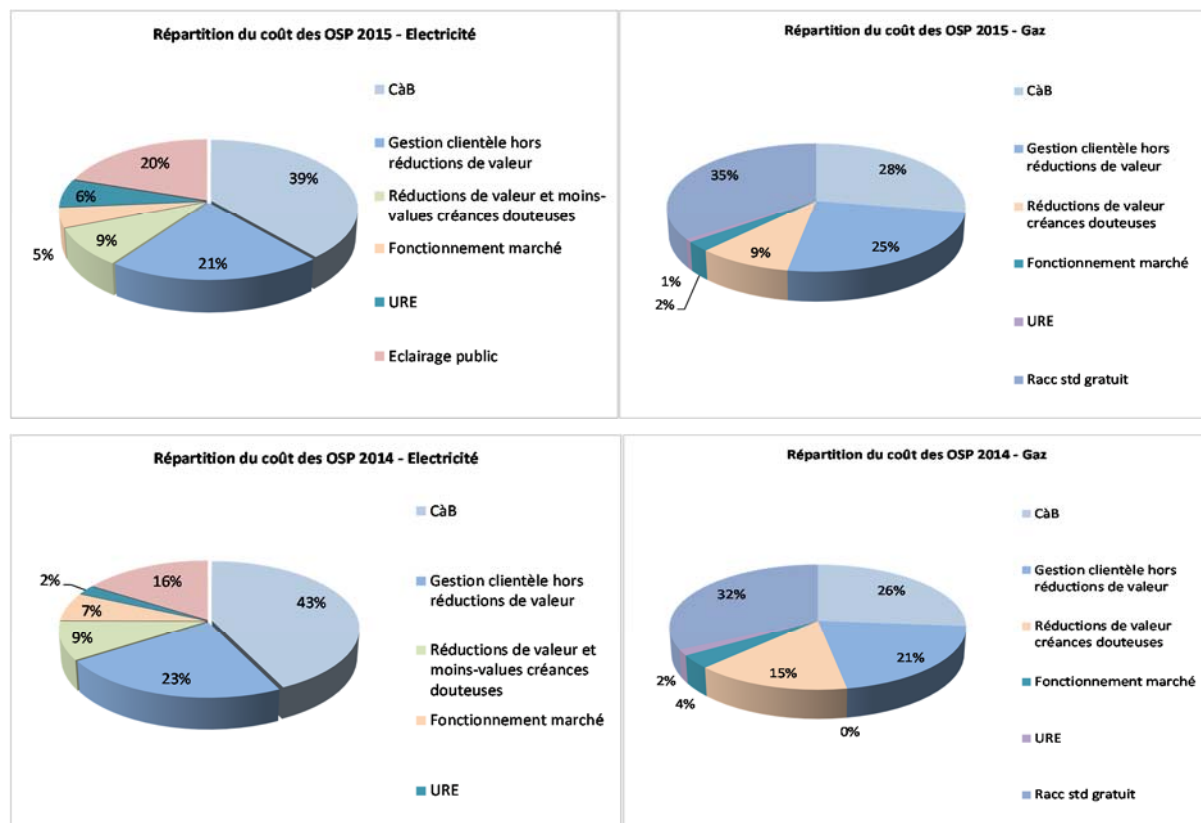
2013		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2013 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2013	% facture annuelle 2013
	Gaz	D3	23,26	€ 2,67	€ 75,09	€ 1.621,90	4,6%

2012		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2012 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2012	% facture annuelle 2012
	Gaz	D3	23,26	€ 2,54	€ 71,53	€ 1.850,20	3,9%

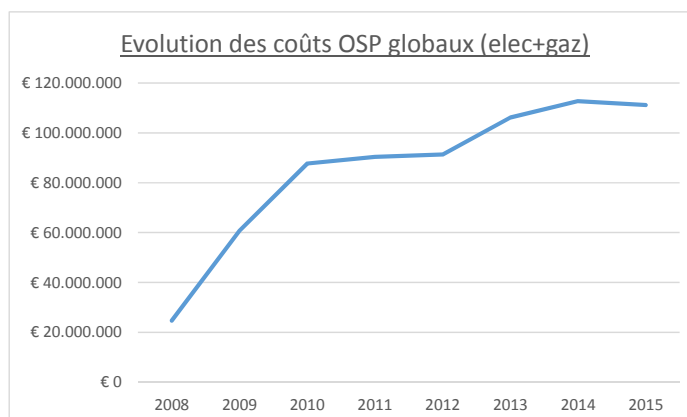
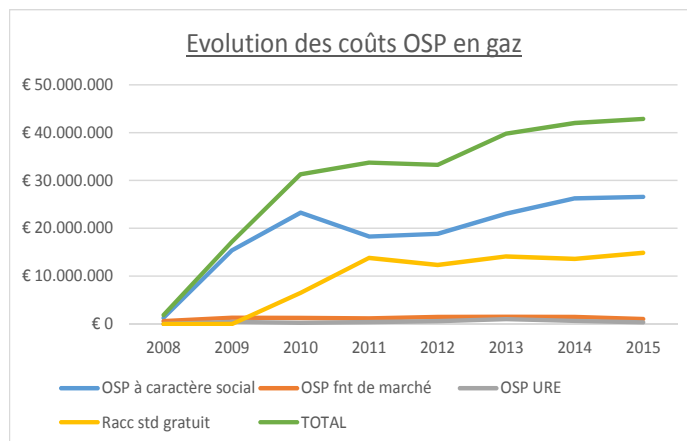
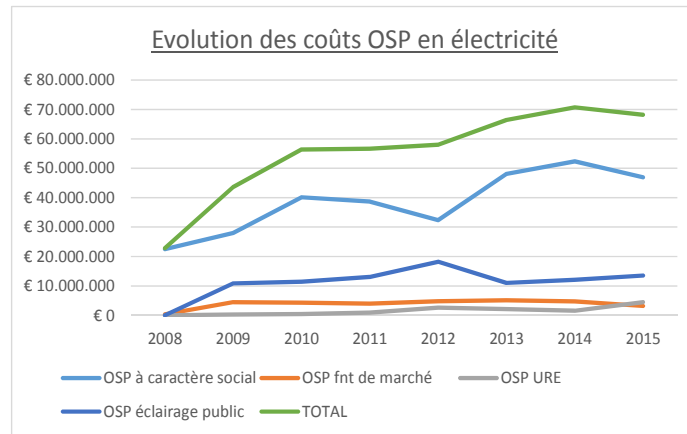
## 7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2015 et 2014 est la suivante (coûts 2015 en euros par MWh consommé en BT):



## 7.4. EVOLUTION DU COUT DES OSP

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.





## 8. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation du coût des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2015 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. Au final, il en ressort que le **coût global a diminué en 2015 par rapport à 2014 pour l'électricité de 2,3 Millions €, soit de 3,3%, et a augmenté pour le gaz de 981k €, soit de 2,3 %.**

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. Comparaison n'est pas raison.

Afin de réaliser une analyse détaillée du coût de chacune des obligations de service public, ces dernières ont été réparties entre cinq catégories qui sont les 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 2015, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **26,5 Millions EUR**. Ces coûts sont en **diminution** de 11% (29,8 Millions EUR en 2014). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **12,0 Millions €** en 2015, ce qui signifie une **augmentation** de ces coûts de 909k€, soit de 8% par rapport à 2014.

En électricité, cette évolution résulte principalement de la diminution très nette, essentiellement dans le chef d'ORES, des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures liées au refus de placement de CàB et de la diminution de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget. En 2014, l'activité technique chez ORES s'était recentrée sur l'électricité vu la pénurie des CàB en gaz. L'activité a désormais repris en gaz, et il en résulte donc une diminution, en électricité, des coûts liés aux déplacements inutiles, aux coupures et aux activations. Par ailleurs, le nombre de coupures pour refus de placement de CàB est en diminution de 17% en 2015 par rapport en 2014, et dès lors, les coûts y relatifs également. Enfin, chez ORES, le prix des contrats avec les entrepreneurs pour le placement de CàB ont été revu à la baisse en 2015.

En gaz, l'évolution à la hausse des coûts provient principalement de l'augmentation importante du nombre de placements de compteur à budget en gaz suite à la reprise de l'activité de placements de CàB gaz en 2015 après les problèmes d'approvisionnement connus en 2014. Cet événement induit donc une augmentation des coûts sous-jacents et notamment des coûts d'activation et de placement, des coûts pour refus de placement de CàB ou encore des coûts liés aux déplacements inutiles liés au placement de CàB.

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 génèrent également des coûts significatifs. Ces coûts se sont élevés, hors réductions de valeur et moins-values sur créances douteuses, pour 2015, à respectivement **14,5 Millions EUR en électricité** contre 15,9 Millions en 2014 et **10,7 Millions EUR en gaz** contre 8,7 Millions en 2014.

**Au global, en 2015, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 8,7 %** (-1,682Mio€ au global) par rapport aux coûts de l'année 2014. L'évolution de ces coûts a été influencée par la diminution des autres coûts liés au service clientèle chez RESA (-1,3Mio€). Celle-ci s'explique notamment par la **réallocation** des coûts relatifs aux « **moins-values sur réalisation de créances commerciales** » dans la catégorie relative aux « créances et réductions de valeur ».

Par ailleurs, concernant les **coûts liés à la fourniture d'énergie**, ces coûts **augmentent en 2015 de 2,2 Millions EUR**, dont 2,1 Millions EUR en gaz.

L'augmentation de la clientèle protégée exclusivement régionale en gaz, suite à l'automatisation du transfert de ceux-ci en 2015 vers le GRD, a pesé. En outre, en 2014 et 2015, des variations importantes ont été constatées concernant les coûts nets relatifs à la fourniture d'énergie. Ces variations s'expliquent principalement par des opérations comptables chez ORES, tant au niveau des achats d'énergie via les opérations de régularisation d'années en années que par la méthodologie de facturation envers les clients sous fournisseur X, à présent basée sur les facturations réelles et non plus sur « l'Énergie Non Relevée » (ENR). Ces variations devraient s'atténuer à partir de l'année 2016, notamment en raison de la fin des facturations sur base de l'ENR.

**Les réductions de valeur et les moins-values sur les créances douteuses** des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, représentent un coût très important pour les GRD. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **diminuent en 2015 de 22% au global** et s'élèvent à **6,1 Millions € en électricité** et à **3,9 Millions € en gaz**. Par rapport à 2014, il s'agit d'une diminution de 362k€ en électricité, soit 6 % et de 2,4 Millions € en gaz, soit 38%.

C'est principalement ORES qui a comptabilisé à nouveau **en 2015 des montants importants en irrécouvrables, à savoir 16 Millions € au global pour l'électricité et le gaz**. Ces montants importants, déjà comptabilisés en 2014 (12 Millions EUR), sont la conséquence de la fin du marché de recouvrement des créances qui portait sur les créances antérieures à 2015 et la conséquence de la modification des règles d'évaluation de passage en provision, à présent basées sur la balance âgée. Ces montants devraient donc être largement inférieurs dans les années à venir. Ceux-ci sont compensés par une **reprise de réduction de valeur de 10 Millions EUR en 2015** qui s'explique par la diminution du solde des créances impayées à fin 2015.

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 2015, à respectivement **3,2 Millions € pour l'électricité et 1 Million € pour le gaz**. Ces coûts sont en diminution de 30% par rapport à l'année 2014, essentiellement en raison de la réduction du nombre de coupures suite à un déménagement problématique notamment chez ORES ainsi que suite à une automatisation des processus chez RESA.

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 2015, des coûts de l'ordre de **4,8 Millions EUR** (pour l'électricité et le gaz), en ce compris 3,7 Millions EUR liés au versement des primes Quali watt. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont en **augmentation de 119%** par rapport à l'année 2014 (2,2 Millions EUR) et de 55% par rapport à l'année 2013 (3,1 Millions EUR). Cette évolution est liée au passage du mécanisme de soutien Sol watt au mécanisme Quali watt à partir du 1<sup>er</sup> mars 2014 et du nombre plus important de dossiers Quali watt introduits auprès des gestionnaires de réseau de distribution en 2015.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **14,8 Millions EUR**. Ce coût comprend la charge d'amortissement et la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit, en augmentation de 9% par rapport à 2014.

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 2015 à **13,5 Millions EUR**, en augmentation par rapport à 2014 (12 Millions €), essentiellement en raison de la hausse des activités d'entretien préventif et curatif de l'éclairage en 2015, et principalement en raison de la mise en route en 2015 d'un entretien préventif dans plusieurs secteurs d'ORES, entretien préventif qui devrait à moyen terme permettre de réduire les coûts au global.

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.

\* \*  
\*