



CWaPE
Commission
Wallonne
pour l'Energie

Date du document : 14/03/2018

RAPPORT

CD-18c29-CWaPE-0042

ÉVALUATION POUR L'ANNÉE 2016 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

Table des matières

Évaluation pour l'année 2016 du coût des obligations de service public imposées aux gestionnaires de réseau de distribution	1
1. EXECUTIVE SUMMARY	3
2. INTRODUCTION	4
3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD.....	6
3.1. <i>Les compteurs à budget électricité et gaz</i>	6
3.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....	7
3.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et gaz)	8
3.1.3. Traitement comptable des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget »	13
3.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et gaz)	16
3.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB.....	21
3.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget »	23
3.2. <i>La gestion de la clientèle propre</i>	26
3.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD	26
3.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD.....	31
3.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales et les moins-values sur réalisation de créances relatives à la fourniture d'énergie	39
3.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD.....	40
3.3. <i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social</i>	42
4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD.....	43
4.1. <i>Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques</i>	43
4.2. <i>Les coûts relatifs à la gestion des fins de contrat</i>	45
4.3. <i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP « fonctionnement de marché »</i>	46
5. 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	47
5.1. <i>Les coûts relatifs à l'impression et la diffusion de documents</i>	47
5.2. <i>Les coûts relatifs à l'octroi de primes (hors primes Quali watt)</i>	47
5.3. <i>Les coûts relatifs au guichet unique</i>	48
5.4. <i>Récapitulatif des coûts imputés aux OSP en matière d'information et de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables</i>	49
6. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT	51
6.1. <i>Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit</i>	51
7. 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.....	52
8. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD.....	53
8.1. <i>Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP</i>	53
8.2. <i>Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2015 et 2016</i>	54
8.3. <i>Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type</i>	55
8.4. <i>Répartition du coût des OSP</i>	56
8.5. <i>Évolution du coût des OSP depuis 2008</i>	57
9. CONCLUSION	58

1. EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2016 a mis en avant qu'en **électricité** les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **diminuent de 8,5 %** par rapport à l'année 2015 passant de 68,4 Millions € en 2015 à **62,5 Millions €** en 2016 tandis qu'en **gaz** les coûts totaux **augmentent de 3,6 %** passant de 42,9 Millions€ en 2015 à **44,5 Millions €** en 2016. Contrairement aux années précédentes, les charges financières relatives aux raccordements standards gratuits ont été rapportées. Dès lors, l'augmentation des coûts totaux des obligations de service public en gaz s'explique par la prise en compte de ces charges financières.

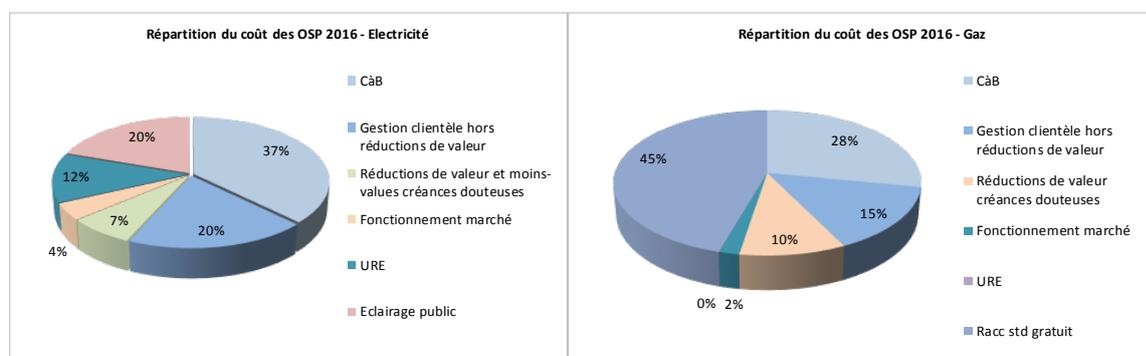
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget, notamment les achats, les placements ou encore les rechargements de compteurs à budget, représente le coût le plus important pour le GRD en 2016 avec **23,6 Millions €, soit 37,7% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **12,7 Millions €, soit 28,5% 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 **16,4 Millions € en électricité, soit 26,3% 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 **10,8 Millions €, soit 24,3% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **12,2 Millions €, soit 19,6% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **20 Millions €, soit 45% du coût total des OSP gaz**.

Quant aux coûts relatifs aux obligations de service public de « fonctionnement de marché » et plus particulièrement la gestion des déménagements problématiques (MOZA) et des fins de contrats (EOC), ils s'élèvent à **2,6 Millions €** en électricité, soit 4% du coût total des OSP électricité et **0,8 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 Quali watt atteignent **7,6 Millions €** en électricité, soit 12% du coût total des OSP électricité et **54k €** en gaz, soit 0,1% des coûts totaux respectifs des OSP de chaque énergie.



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 2016 à **31€ TVAC soit 3,8% de sa facture annuelle (825€)²**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **98€ TVAC soit 7% de sa facture annuelle (1391€)³**.

¹ Coûts 2016 en euros par MWh consommé en BT

² Facture moyenne annuelle TVAC

³ Facture moyenne annuelle TVAC

2. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 §2 5° du décret Électricité 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 2016 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 Électricité 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 a été assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'au 31 décembre 2016⁴.

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

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

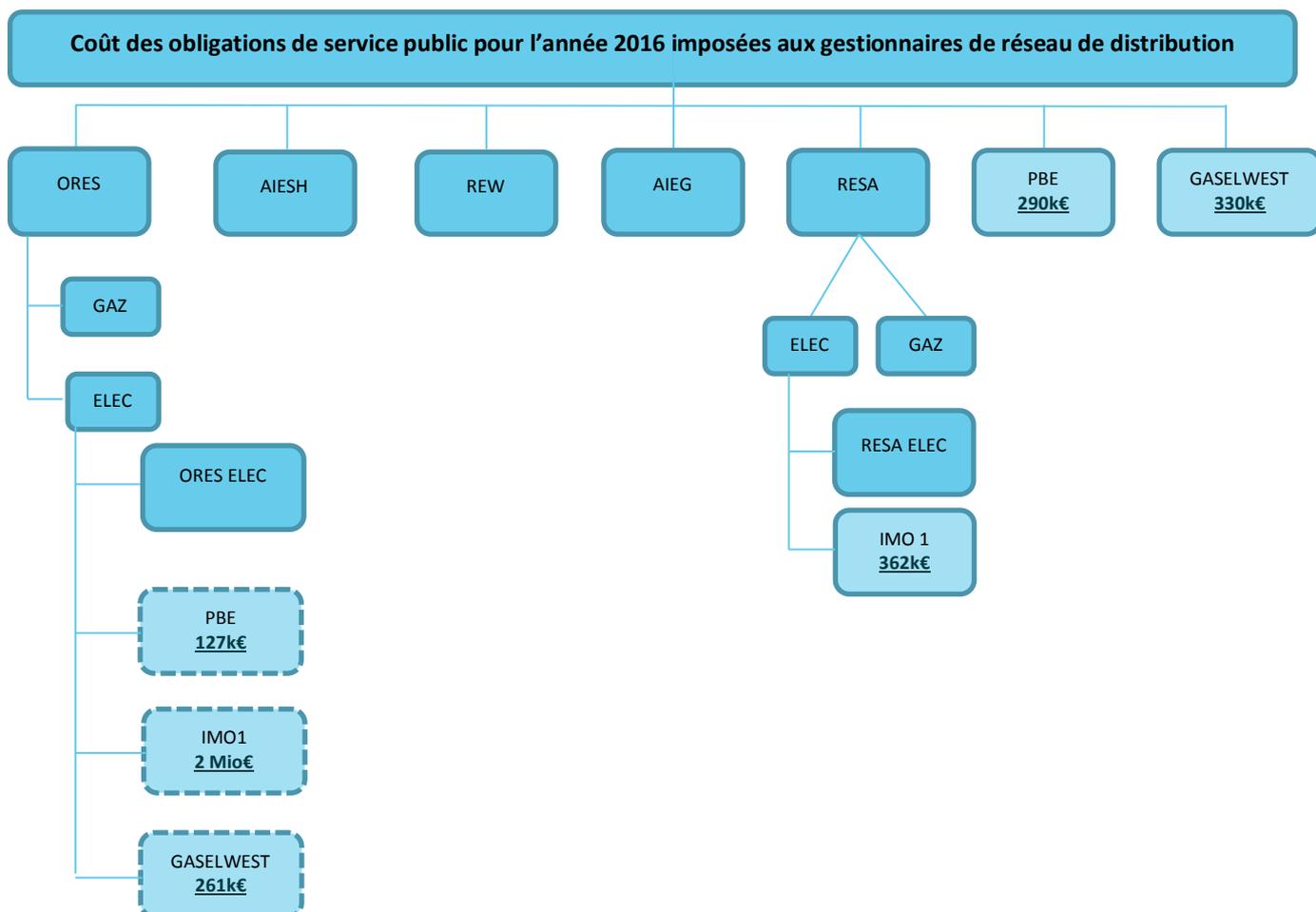
- Les coûts OSP propres aux secteurs d'ORES ;
- La quote-part des OSP de Gaselwest gérés par ORES est de l'ordre de **261k€** en 2016 ;
- La quote-part des OSP de PBE gérés par ORES est de l'ordre de **127k€** en 2016. Une convention a été signée entre ORES et PBE (communes de Chastre, Incourt, Perwez et Villers-la-Ville) afin qu'ORES assure la gestion opérationnelle de ces 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 **2 Mio€** en 2016 :
 - . 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 362k€ pour 2016.

Concernant Gaselwest, le solde des coûts OSP supportés par Gaselwest en 2016 est de l'ordre de 330k€. Ce solde n'est pas repris dans ce rapport OSP étant donné que Gaselwest ne remet pas de rapport OSP détaillé à ce sujet.

⁴ Et par ailleurs, toutes les activités centralisées, portant sur les bases de données des clients, sont restées gérées par ORES jusque fin avril 2017 (gestion processus de marché, facturation gridfee, facturation sociale et x).

Concernant PBE, le solde des coûts OSP supportés par PBE en 2016 est de l'ordre de **290k€**. Comme pour l'année 2015, ce solde n'est 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^{er} avril 2015.

Il en résulte donc que la somme des coûts des OSP rapportés dans le présent document est sous-estimée de 620k EUR, à savoir, de 0,58%.



Par ailleurs, les données rapportées par RESA en 2016 ont été impactées par la mise en place du système informatique Héraclès chez RESA⁵. Ce système permet aux agents sur le terrain de pointer leurs prestations par processus et dès lors, par prestation OSP. La comparaison des coûts OSP de RESA entre 2015 et 2016, n'est pas aisée, principalement suite à une meilleure identification des catégories de coûts OSP rendue possible grâce à ce nouveau système et suite à des erreurs d'imputation liées aux pointages des agents dans ce nouveau système⁶.

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

⁵ Mis en place fin 2015 en gaz et courant 2016 en électricité.

⁶ Flux corrigés pour 2017.

3. 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.

3.1. Les compteurs à budget électricité 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^{er} de l'AGW OSP Électricité, dispose :

- au §1^{er} que «le gestionnaire de réseau de distribution place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande, directement ou via son fournisseur, dans les quarante jours de la demande»;
- au §2 que «le coût du compteur à budget est à charge du gestionnaire de réseau qui en est le propriétaire»;
- au §3 que «le coût du placement du compteur à budget est à charge du client»;
- au §4 que «le client peut choisir d'apurer le coût visé au paragraphe précédent à l'aide d'un paiement comptant ou d'un paiement fractionné».

En outre, l'article 34 de l'AGW OSP Électricité 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 3.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 3.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 3.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 3.1.5).

3.1.1. 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.

3.1.1.1. Les coûts des matières

Un compteur à budget Électricité 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.

3.1.1.2. 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 base d'actif régulé (ou « RAB ») du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Ce montant est dès lors rapporté à titre d'information.

3.1.1.3. 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.

3.1.1.4. 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 3.1.1.5) tandis que pour ORES et le Réseau d'Energies de Wavre, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur. RESA ne les isole également plus depuis 2016.

3.1.1.5. 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.

3.1.1.6. 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 2016 comparativement aux années 2015 et 2014 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2016	Total 2015	Total 2014
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 25.264	€ 13.604	€ 0	€ 3.109	€ 0	€ 6.926	€ 48.903	€ 46.171	€ 43.096
AIESH	€ 37.011	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 37.011	€ 43.384	€ 45.501
RESA ELEC	€ 814.909	€ 54.106	€ 0	€ 0	€ 0	€ 663.750	€ 1.532.765	€ 1.454.179	€ 1.505.866
PBE									€ 9.435
REW	€ 9.985	€ 3.403	€ 0	€ 0	€ 5.047	€ 3.088	€ 21.522	€ 38.051	€ 38.634
ORES ELEC	€ 1.831.193	€ 271.995	€ 301.873	€ 220.046	€ 28.811	€ 0	€ 2.653.918	€ 3.362.789	€ 2.406.724
TOTAL	€ 2.718.362	€ 343.107	€ 301.873	€ 223.156	€ 33.858	€ 673.764	€ 4.294.120	€ 4.944.574	€ 4.049.256
RESA GAZ	€ 585.436	€ 11.809	€ 0	€ 0	€ 0	€ 418.315	€ 1.015.561	€ 838.136	€ 707.243
ORES GAZ	€ 849.255	€ 119.044	€ 226.946	€ 101.911	€ 37.523	€ 0	€ 1.334.679	€ 1.841.376	€ 975.789
TOTAL	€ 1.434.692	€ 130.853	€ 226.946	€ 101.911	€ 37.523	€ 418.315	€ 2.350.240	€ 2.679.512	€ 1.683.032

Chez ORES, une diminution des coûts liés à l'achat des CàB est constatée en 2016, tant en électricité (-21%) qu'en gaz (-28%) et s'explique notamment par la diminution de 32% du nombre de CàB posés en gaz. Pour rappel, l'année 2015 avait été marquée par une forte augmentation du nombre de placements de CàB en gaz étant donné qu'un nombre important de placements de CàB gaz résultait de demandes émanant des années antérieures qui n'avaient pu être satisfaites pour des raisons d'approvisionnement des compteurs.

Par ailleurs, il avait été constaté en 2015 que le taux de frais généraux appliqué sur les CàB en électricité chez RESA était celui relatif aux raccordements. Or, le taux de frais généraux qui doit être appliqué sur les CàB est celui relatif aux actifs de réseau. Ce taux de frais généraux appliqué sur les CàB a été adapté en 2016 et est à présent égal à celui relatif aux actifs de réseau. En gaz, une augmentation des coûts d'achat est constatée entre 2015 et 2016. Celle-ci est liée à la réaffectation des « frais forfaitaires liés au personnel » (enregistré dans la catégorie « placement CàB » en 2015) en « frais généraux » (enregistré dans la catégorie « achat CàB » en 2016). Hors réaffectation, les coûts d'achat des CàB en gaz en 2016 sont en légère diminution.

La majorité des GRD porte les coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 3.1.3.1). 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.

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

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

- au placement effectif du compteur à budget,
- à l'abandon de la procédure pour cause de déménagement du client ou de changement de fournisseur,
- à l'annulation de la procédure pour cause de remboursement intégral de la dette,
- à la coupure de l'alimentation pour refus de placement.

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.

3.1.2.1. 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 2016, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CâB									
	Demandes introduites en 2016 (1)	Demandes traitées en 2016 (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	1.180	1.178	191	881	29	77	77,25%	16,21%	6,54%
AIESH	1.205	1.184	184	672	187	141	72,55%	15,54%	11,91%
RESA ELEC	18.834	31.872	3.127	9.796	4.107	14.842	43,62%	9,81%	46,57%
REW	806	1.248	68	595	22	563	49,44%	5,45%	45,11%
ORES ELEC	70.406	85.192	14.688	42.383	9.374	18.747	60,75%	17,24%	22,01%
TOTAL	92.431	120.674	18.258	54.327	13.719	34.370	56,39%	15,13%	28,48%
RESA GAZ	16.769	35.613	3.001	7.646	4.843	20.123	35,07%	8,43%	56,50%
ORES GAZ	30.475	39.129	5.131	18.206	5.291	10.501	60,05%	13,11%	26,84%
TOTAL	47.244	74.742	8.132	25.852	10.134	30.624	48,15%	10,88%	40,97%

- (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 2016 diffère du nombre de demandes introduites au cours de la même année suite, d'une part, au retard accumulé par certains GRD dans le traitement des demandes (backlog) et, d'autre part, au délai important entre la réception d'une demande et le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation.
- (3) Placement du compteur à budget: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui a abouti au placement effectif d'un compteur au point de fourniture concerné;
Activation du compteur à budget: concerne, dès lors que le point de fourniture est déjà équipé d'un compteur à budget, l'activation de la fonction à prépaiement au moyen du passage d'une carte dans le compteur;
- (4) Demande annulée: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, principalement suite à l'apurement total ou partiel de la dette du client dans les délais impartis, est annulée par le fournisseur concerné;
- (5) Demande abandonnée: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, 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).
Coupure de l'alimentation: concerne toute demande de placement d'un compteur à budget pour laquelle le client a exprimé un refus explicite ou implicite et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz.

Comparativement aux années 2015, 2014 et 2013, les données collectées de 2016 sont les suivantes:

	Placement CàB				Activation CàB déjà placés				Coupures de l'alimentation (7)			
	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016	2013	2014	2015	2016
AIEG	105	77	97	141	105	96	107	50	233	228	35	77
AIESH	117	126	151	104	37	55	72	80	37	104	112	141
RESA ELEC	3.115	2.304	2.361	2.173	837	937	1.154	954	2.527	1.411	1.410	1.143
PBE	37	30			39	30			33	29		
REW	47	53	65	59	0	0	NC	NC	106	158	134	127
ORES ELEC	9.533	8.258	8.491	8.585	5.204	5.290	5.655	6.103	3.964	4.043	3.256	3.295
TOTAL	12.954	10.848	11.165	11.062	6.222	6.408	6.988	7.187	6.900	5.973	4.947	4.783
RESA GAZ	1.756	1.804	2.791	2.532	101	258	494	469	393	214	655	205
ORES GAZ	2.869	966	5.488	3.757	957	691	1.441	1.374	1.810	542	2.599	2.346
TOTAL	4.625	2.770	8.279	6.289	1.058	949	1.935	1.843	2.203	756	3.254	2.551

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 donc facturés dans le respect des tarifs approuvés par l'autorité compétente, à savoir, la CWaPE depuis 2015.

Ainsi, au total pour l'année 2016 et comparativement aux années 2015, 2014 et 2013, 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							
	2016				2015	2014	2013
	Placements	Activations	Coupures	Total			
AIEG	€ 4.463	€ 4.317	€ 0	€ 8.779	€ 14.644	€ 5.158	€ 4.710
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 155.209	€ 0	€ 0	€ 155.209	€ 220.663	€ 249.735	€ 212.051
PBE						€ 1.405	€ 1.157
REW	€ 0	€ 3.206	€ 0	€ 3.206	€ 2.991	€ 2.676	€ 2.892
ORES ELEC	€ 574.685	€ 457.174	€ 1.917.421	€ 2.949.280	€ 2.875.405	€ 2.596.258	€ 3.064.889
TOTAL	€ 734.356	€ 464.697	€ 1.917.421	€ 3.116.473	€ 3.113.703	€ 2.855.233	€ 3.285.699
RESA GAZ	€ 221.037	€ 0	€ 0	€ 221.037	€ 172.690	€ 188.910	€ 290.149
ORES GAZ	€ 378.269	€ 116.213	€ 630.721	€ 1.125.203	€ 1.404.207	€ 339.428	€ 1.006.613
TOTAL	€ 599.306	€ 116.213	€ 630.721	€ 1.346.239	€ 1.576.898	€ 528.338	€ 1.296.762

Chez ORES, les montants facturés relatifs aux placements et activations de CàB gaz ainsi qu'aux coupures pour refus de placement CàB gaz diminuent en 2016. L'année 2015 avait été marquée par la reprise de l'activité de placement de CàB et s'était traduite notamment par une augmentation importante 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.

Enfin, RESA globalise les recettes liées aux coupures dans la catégorie MOZA à défaut de pouvoir les identifier plus précisément (cf. infra).

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

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

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 en ce compris des frais indirects liés directement aux agents (autrement appelés « frais généraux »). Au global, les éléments suivants sont notamment rapportés: la rémunération de l'agent, l'utilisation de PC, de softwares, d'un GSM, l'utilisation du charroi, l'occupation de locaux, ...

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 2016, 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 2016 (EUR)			Coût annuel global associé 2015 (EUR)	Coût annuel global associé 2014 (EUR)	Coût annuel global associé 2013 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
			AIEG	0,00	0,00			
AIESH	0,80	0,48	€98.476	€11.059	€109.536	€113.755	€96.776	€77.022
RESA ELEC	3,00	1,87	€425.134	€0	€425.134	€598.735	€762.233	€965.396
PBE							€15.144	€17.364
REVW	0,00	0,19	€12.736	€5.427	€18.163	€23.433	€21.980	€16.868
ORES ELEC	33,73	6,22	€4.044.468	€1.082.223	€5.126.691	€4.943.187	€5.199.037	€5.434.723
TOTAL	37,53	8,76	€4.613.562	€1.100.596	€5.714.158	€5.711.847	€6.119.696	€6.532.396
RESA GAZ	0,90	1,80	€486.479	€0	€486.479	€759.782	€804.203	€609.636
ORES GAZ	17,48	5,08	€2.181.593	€615.233	€2.796.826	€2.776.894	€2.072.676	€2.344.181
TOTAL	18,38	6,88	€2.668.072	€615.233	€3.283.305	€3.536.676	€2.876.879	€2.953.817

Chez RESA, en gaz, la diminution des coûts de placement est liée à la réaffectation des « frais forfaitaires liés au personnel » (enregistrés dans la catégorie « placement CàB » en 2015) en « frais généraux » (enregistrés dans la catégorie « achat CàB » en 2016).

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.

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. Le nombre d'ETP affectés au processus CàB est repris dans la gestion des rechargements (cf. infra).

3.1.2.3. 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, deux 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 2016.

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.

Au total, pour l'année 2016 et comparativement aux années 2013, 2014 et 2015, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2016	2015	2014	2013	2016	2015	2014	2013
AIEG	0	1	1	1	€0	€0	€93	€1.471
AIESH	0	0	1	0	€0	€0	€2.369	€0
RESA ELEC	4	4	4	3	€130.716	€132.503	€227.544	€486.929
PBE			1	1			€6.726	€17.151
ORES ELEC	12	16	14	14	€720.275	€568.266	€1.056.122	€1.490.753
RESA GAZ	1	1	2	3	€442.194	€522.487	€497.860	€890.267
ORES GAZ	10	13	13	12	€951.238	€1.379.242	€196.720	€1.152.826
TOTAL	27	35	36	34	€2.244.423	€2.602.497	€1.987.436	€4.039.397

3.1.2.4. 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 2016	2015	2014
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 32.748	€ 1.887	€ 0	€ 34.635	-€ 4.463	€ 30.173	€ 25.878	€ 19.460
AIESH	€ 98.476	€ 11.059	€ 0	€ 109.536	€ 0	€ 109.536	€ 113.755	€ 99.145
RESA ELEC	€ 425.134	€ 0	€ 130.716	€ 555.849	-€ 155.209	€ 400.641	€ 510.575	€ 740.043
PBE								€ 20.465
REW	€ 12.736	€ 5.427	€ 0	€ 18.163	€ 0	€ 18.163	€ 23.433	€ 21.980
ORES ELEC	€ 4.044.468	€ 1.082.223	€ 720.275	€ 5.846.966	-€ 574.685	€ 5.272.281	€ 4.968.270	€ 5.741.672
TOTAL	€ 4.613.562	€ 1.100.596	€ 850.991	€ 6.565.149	-€ 734.356	€ 5.830.793	€ 5.641.911	€ 6.642.766
RESA GAZ	€ 486.479	€ 0	€ 442.194	€ 928.674	-€ 221.037	€ 707.637	€ 1.109.579	€ 1.113.154
ORES GAZ	€ 2.181.593	€ 615.233	€ 951.238	€ 3.748.064	-€ 378.269	€ 3.369.795	€ 3.618.905	€ 2.194.313
TOTAL	€ 2.668.072	€ 615.233	€ 1.393.432	€ 4.676.737	-€ 599.306	€ 4.077.432	€ 4.728.484	€ 3.307.467

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 3.1.5.1).

En 2016, en gaz, les coûts de placement des CàB ont diminué chez ORES étant donné la diminution du nombre de placements. ORES a par ailleurs fait appel à plus d'agents en interne et a eu moins recours à la main-d'œuvre externe.

Chez RESA, les coûts liés au placement de CàB diminuent en 2016 suite à la diminution du nombre de placements effectifs en gaz, et également pour les raisons citées préalablement⁷.

⁷ Réaffectation des frais généraux vers la catégorie « achat CàB ».

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

3.1.3.1. 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 la base d'actif régulé (RAB⁸) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD d'électricité⁹ actifs en Wallonie pour la période 2015-2016, « la marge équitable constitue l'indemnisation du capital investi par le gestionnaire dans le réseau. La marge équitable est la somme de la marge équitable « primaire » et de la marge équitable « secondaire », lesquelles sont déterminées comme suit : - la marge équitable primaire est fixée chaque année en appliquant le pourcentage de rendement « primaire » visé à l'article 6 sur la valeur moyenne visée à l'article 5, § 1er de l'actif régulé « primaire » visé à l'article 4, § 1er ; - la marge équitable secondaire est fixée chaque année en appliquant le pourcentage de rendement « secondaire » visé à l'article 6 sur la valeur moyenne visée à l'article 5, § 2 de l'actif régulé « secondaire » visé à l'article 4, § 2. ».

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 2016, 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 2016)

⁸ « Regulated Assets Base »

⁹ La méthodologie tarifaire relative au gaz prévoit la même disposition.

- 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 secondaire est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé (primaire et secondaire) de l'année 2016 (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 4 §4 de la méthodologie tarifaire transitoire applicable aux GRD d'électricité¹⁰ actifs en Wallonie pour la période 2015-2016, le montant annuel des amortissements est déterminé sur la base de la valeur d'acquisition historique et d'un pourcentage d'amortissement admis. Pour les compteurs à budget, le pourcentage d'amortissement est fixé à 10% (10 ans – taux de 10 % introduit dans l'AR du 2 septembre 2008) 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 2016 sont, comme pour 2015, les suivantes:

- 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;
- 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 font, par ailleurs, partie du service clientèle;
- 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;
- 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.
- Le Réseau d'Énergies 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.
- ORES investit :
 - . 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).
 - . 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.

¹⁰ La méthodologie tarifaire relative au gaz prévoit la même disposition.

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 2016 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2016 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	€48.903	€48.903	€0	€30.173	€23.903	€6.269	€79.076	€72.807	€6.269
AIESH	€37.011	€37.011	€0	€109.536	€40.170	€69.365	€146.546	€77.181	€69.365
RESA ELEC	€1.532.765	€1.532.765	€0	€400.641	€324.713	€75.928	€1.933.406	€1.857.478	€75.928
PBE									
REW	€21.522	€21.522	€0	€18.163	€18.163	€0	€39.686	€39.686	€0
ORES ELEC	€2.352.045	€2.352.045	€0	€5.272.281	€1.779.361	€3.492.920	€7.624.326	€4.131.406	€3.492.920
TOTAL	€3.992.247	€3.992.247	€0	€5.830.793	€2.186.311	€3.644.482	€9.823.039	€6.178.558	€3.644.482
RESA GAZ	€1.015.561	€1.015.561	€0	€707.637	€559.513	€148.124	€1.723.198	€1.575.074	€148.124
ORES GAZ	€1.107.733	€1.107.733	€0	€3.369.795	€1.802.712	€1.567.083	€4.477.528	€2.910.445	€1.567.083
TOTAL	€2.123.294	€2.123.294	€0	€4.077.432	€2.362.225	€1.715.207	€6.200.726	€4.485.519	€1.715.207

3.1.3.2. 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 2016 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 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, 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 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€55.623	€9.211	€6.269	€71.104	€65.469	€61.833
AIESH	€92.660	€15.158	€69.365	€177.183	€173.607	€152.698
RESA ELEC	€1.905.995	€438.599	€75.928	€2.420.521	€2.657.820	€2.303.335
PBE						€29.076
REW	€36.256	€7.299	€0	€43.555	€39.647	€31.497
ORES ELEC	€4.821.040	€484.756	€3.492.920	€8.798.716	€9.263.125	€9.869.136
TOTAL	€6.911.574	€955.023	€3.644.482	€11.511.080	€12.199.668	€12.447.574
RESA GAZ	€902.505	€195.553	€148.124	€1.246.182	€1.065.689	€762.440
ORES GAZ	€2.546.319	€362.510	€1.567.083	€4.475.912	€4.016.964	€4.483.356
TOTAL	€3.448.824	€558.063	€1.715.207	€5.722.094	€5.082.653	€5.245.796

3.1.3.3. 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 2016 s'élève à **- 688.589 € soit -5,64 %** et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
2015	€7.209.546	€1.118.527	€3.871.595	€12.199.668
2016	€6.911.574	€955.023	€3.644.482	€11.511.080
Variation	-€297.972	-€163.503	-€227.114	-€688.589

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP «achat et placement des compteurs à budget» s'élève à **+639.442 € soit +12,58%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
2015	€2.881.241	€528.429	€1.672.982	€5.082.653
2016	€3.448.824	€558.063	€1.715.207	€5.722.094
Variation	€567.583	€29.634	€42.224	€639.442

- **Amortissements**

En électricité, la charge d'amortissement diminue de 402k EUR chez ORES entre 2015 et 2016. Cette diminution s'explique notamment par les investissements relatifs aux années 2000 à 2004 qui sont complètement amortis en 2016, ce qui diminue la charge d'amortissement.

Par ailleurs, tant en électricité qu'en gaz, la charge d'amortissement est calculée prorata temporis depuis le 1^{er} janvier 2015, ce qui signifie que l'année de l'investissement, seule une quote-part de l'amortissement annuel est prise en considération.

- **Marge équitable**

La marge équitable suit les mêmes tendances que celles liées aux amortissements. Par ailleurs, les taux de rendement des GRD sont en diminution entre 2015 et 2016.

- **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 -5,87 % en électricité et augmentent de +2,52 % en gaz par rapport à 2015.

3.1.4. 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 Électricité, 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 dans des commerces de proximité ou via des bornes extérieures.

Depuis le 1^{er} 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 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.

3.1.4.1. 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 2016, 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 2016 (EUR)			Coût annuel global associé 2015 (EUR)	Coût annuel global associé 2014 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total		
AIEG	0,86	0,20	€ 39.971	€ 0	€ 39.971	€ 38.033	€ 52.189
AIESH	1,49	0,27	€ 135.352	€ 19.620	€ 154.972	€ 155.376	€ 98.083
RESA ELEC	2,00	0,00	€ 75.928	€ 0	€ 75.928	€ 291.695	€ 177.808
PBE							€ 1.807
REV	0,54	0,00	€ 36.611	€ 19.632	€ 56.244	€ 76.846	€ 56.810
ORES ELEC	31,96	0,00	€ 2.777.010	€ 682.484	€ 3.459.493	€ 3.834.216	€ 3.562.133
TOTAL	36,85	0,47	€ 3.064.871	€ 721.736	€ 3.786.607	€ 4.396.166	€ 3.948.830
RESA GAZ	0,90	0,00	€ 148.124	€ 0	€ 148.124	€ 189.744	€ 258.609
ORES GAZ	9,04	0,00	€ 801.851	€ 218.422	€ 1.020.273	€ 984.486	€ 1.235.944
TOTAL	9,94	0,00	€ 949.975	€ 218.422	€ 1.168.397	€ 1.174.231	€ 1.494.553

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 2016 de 13 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un seul bureau d'accueil. Les coûts correspondants d'ORES sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

Ces coûts liés au rechargement diminuent chez RESA suite à une meilleure identification des « autres coûts liés aux CàB »¹¹. Dès lors, le coût des agents administratifs est réparti entre la catégorie « rechargement » et « autres coûts CàB ». Le nombre d'agents administratifs rapporté est dès lors à mettre en regard du coût total lié à la main d'œuvre administrative, c'est-à-dire également celle rapportée dans la catégorie « autres coûts CàB ». Par ailleurs, depuis 2016, RESA réparti le nombre d'ETP dits « communs » aux deux activités gaz et électricité sur base de clés de répartition gaz/électricité (nombre de placements, activation et nombre de compteurs actifs par énergie).

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.

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

3.1.4.3. 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 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 2016 et comparativement aux années 2013, 2014 et 2015, ces coûts annexes liés aux rechargements des compteurs à budget, s'élèvent à :

¹¹ Pour rappel, avant 2016, une partie des « autres coûts liés aux CàB » étaient enregistrés dans la catégorie « rechargement » à défaut de pouvoir les identifier.

Coûts des locaux et coûts annexes liés aux rechargements des CâB					
	Coût locaux	Autres coûts	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€0	€0	€0	€9.353	€0
AIESH	€0	-€31.826	-€31.826	-€32.542	-€60.163
RESA ELEC	€0	€0	€0	€0	€0
PBE					€804
REW	€0	€0	€0	€0	€0
ORES ELEC	€0	€111.233	€111.233	€125.594	€114.688
TOTAL	€0	€79.407	€79.407	€102.405	€55.330

RESA GAZ	€0	€0	€0	€0	€0
ORES GAZ	€0	€38.838	€38.838	€37.812	€41.669
TOTAL	€0	€38.838	€38.838	€37.812	€41.669

Les autres coûts rapportés par l'AIESH concernent les prestations facturées à l'AIEG et à la REW pour l'hébergement et la gestion opérationnelle du système Talexus.

3.1.4.4. 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.

a. Les stations de rechargements

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

Chaque station de rechargement dispose en outre d'un terminal Banksys pour lequel est facturé un abonnement, la location du terminal, une assistance technique et finalement le coût des transactions. L'utilisation des cartes des compteurs à budget sur base de la technologie d'Actaris implique l'acquisition de licences «Actaris».

b. L'application Multivendeurs

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

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

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'Énergies de Wavre).

Au total, pour l'année 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, 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 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€0	€23.814	€23.814	€11.432	€75.265
AIESH	€22.488	€12.793	€35.282	€31.808	€25.988
RESA ELEC	€114.216	€337.958	€452.173	€420.423	€812.921
PBE					€50.425
REW	€0	€53.154	€53.154	-€25.313	€65.261
ORES ELEC	€0	€823.343	€823.343	€904.007	€893.487
TOTAL	€136.704	€1.251.063	€1.387.766	€1.342.358	€1.923.346
RESA GAZ	€59.657	€75.162	€134.819	€215.155	€232.960
ORES GAZ	€0	€287.481	€287.481	€272.167	€324.627
TOTAL	€59.657	€362.643	€422.300	€487.322	€557.587

Pour l'AIEG, la mise en place d'AREWAL en 2015 a permis de réduire drastiquement ces coûts liés aux infrastructures informatiques. L'augmentation en 2016 est liée au fait que le coût des infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements (PC, licences Talexus, serveurs, terminaux Banksys) avait été enregistré erronément dans la catégorie « coût d'aménagements des bureaux d'accueil en vue du rechargement des CàB » en 2015.

Pour RESA, les variations des coûts IT s'expliquent par une identification en OSP de certains coûts IT qui n'avaient pas été reclassés en OSP en 2015 et également par une correction qui n'avait pas lieu d'être sur les frais ATOS (-87kEUR en gaz).

Quant au Réseau d'Energies de Wavre, les coûts négatifs liés aux infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements rapportés en 2015 s'expliquaient par l'émission d'une note de crédit suite à la clôture d'un litige avec RESA¹². Il s'agissait donc d'une opération exceptionnelle.

3.1.4.5. Les statistiques relatives aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total de rechargement observés durant l'année 2016 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements.

	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements	Rechargement en liquide	Rechargement via Xenta/Banksys
AIEG	767	11.904	0	11.904
AIESH	890	15.183	1.215	13.968
RESA ELEC	21.113	271.774	0	271.774
PBE				
REW	302	5.108	724	4.384
ORES ELEC	57.918	850.314	79.246	771.068
TOTAL	80.990	1.154.283	81.185	1.073.098
RESA GAZ	12.440	128.789	0	128.789
ORES GAZ	20.711	217.248	20.632	196.616
TOTAL	33.151	346.037	20.632	325.405

Le nombre de CàB gaz rechargés ainsi que le nombre de rechargements de CàB gaz a augmenté entre 2015 et 2016.

Par ailleurs, les rechargements en liquide ont diminué, tant en électricité qu'en gaz. Depuis 2015, RESA et l'AIEG n'acceptent plus de paiement en liquide pour des raisons de sécurité et pour des raisons pratiques.

3.1.4.6. 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.

¹² RESA grait préalablement le système de rechargement pour de compte du Réseau d'Energies de Wavre.

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 39.971	€ 23.814	€ 0	€ 63.786	€ 58.818	€ 127.454
AIESH	€ 154.972	€ 35.282	-€ 31.826	€ 158.428	€ 154.642	€ 63.908
RESA ELEC	€ 75.928	€ 452.173	€ 0	€ 528.101	€ 712.119	€ 990.730
PBE						€ 53.035
REW	€ 56.244	€ 53.154	€ 0	€ 109.397	€ 51.533	€ 122.072
ORES ELEC	€ 3.459.493	€ 823.343	€ 111.233	€ 4.394.069	€ 4.863.817	€ 4.570.308
TOTAL	€ 3.786.607	€ 1.387.766	€ 79.407	€ 5.253.780	€ 5.840.929	€ 5.927.506
RESA GAZ	€ 148.124	€ 134.819	€ 0	€ 282.943	€ 404.899	€ 491.568
ORES GAZ	€ 1.020.273	€ 287.481	€ 38.838	€ 1.346.593	€ 1.294.465	€ 1.602.241
TOTAL	€ 1.168.397	€ 422.300	€ 38.838	€ 1.629.536	€ 1.699.364	€ 2.093.809

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget diminuent légèrement en 2016. Chez ORES, globalement, les coûts liés aux rechargements sont en diminution. L'augmentation en gaz est due à la clé d'allocation gaz/électricité¹³ qui a évolué en 2016.

¹³ Clé allocation pour les coûts de rechargement CàB : parc CàB actif (25,88% en gaz et 74,22% en électricité en 2016 contre 23,14% en gaz et 76,86% en électricité en 2015).

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

3.1.5.1. 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.

Ces coûts sont pour l'année 2016 et comparativement à l'année 2015 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	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
AIEG	€ 8.049	€ 7.458	€ 2.941	€ 1.229	€ 20.315	€ 0	€ 31.305	€ 8.687
AIESH	€ 84.399	€ 87.548	€ 12.046	€ 15.897	€ 17.792	€ 16.954	€ 114.237	€ 120.398
RESA ELEC	€ 221.478	€ 141.858	€ 411.111	€ 0	€ 0	€ 0	€ 632.589	€ 141.858
REGIE DE WAVRE	€ 54.129	€ 53.716	-€ 3.206	-€ 2.991	€ 0	€ 0	€ 50.923	€ 50.725
ORES ELEC	€ 1.481.083	€ 2.777.689	€ 1.233.471	€ 1.508.499	€ 1.263.875	€ 2.218.862	€ 3.978.430	€ 6.505.050
TOTAL	€ 1.849.138	€ 3.068.269	€ 1.656.363	€ 1.522.633	€ 1.301.982	€ 2.235.816	€ 4.807.483	€ 6.826.718
RESA GAZ	€ 303.940	€ 259.598	€ 312.636	€ 0	€ 0	€ 0	€ 616.576	€ 259.598
ORES GAZ	€ 839.499	€ 788.730	€ 778.035	€ 1.034.032	€ 2.299.853	€ 2.605.040	€ 3.917.387	€ 4.427.802
TOTAL	€ 1.143.439	€ 1.048.328	€ 1.090.671	€ 1.034.032	€ 2.299.853	€ 2.605.040	€ 4.533.963	€ 4.687.400

En 2016, 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 30% et de 3% en gaz**.

En 2016, chez ORES, les coûts liés aux entretiens, déplacements inutiles et coupures sont en nette diminution par rapport à 2015. Cette tendance s'explique principalement par une réduction volontaire des coûts **de support** y relatifs dans le cadre de leur programme d'efficacité. Par ailleurs, en électricité, il est à noter que ces coûts rapportés pour l'année 2015 avaient été surévalués de 113kEUR suite à une erreur d'imputation¹⁴ et que ces coûts rapportés pour l'année 2016 ont été sous-évalués de 179 kEUR suite à une erreur d'imputation également¹⁵. Dès lors, hors erreur d'imputation, la diminution de ces coûts en électricité entre 2015 et 2016 est de l'ordre de 2 Mio EUR (-28%).

En 2016, la mise en place du système Héraclès a permis à RESA de mieux identifier ses coûts via les pointages des agents techniques et ainsi identifier des ordres spécifiques pour des activités OSP. Dès lors, des variations importantes sont observées par rapport à 2015 (notamment des frais liés aux activations et désactivations de CàB) suite à une identification des coûts qui avaient été globalisés les années précédentes dans la catégorie « rechargement » ou qui n'avaient pas été identifiés en OSP. Les frais liés aux coupures ne sont pas identifiés séparément mais sont repris dans la catégorie « déplacements inutiles ». Les recettes relatives aux coupures sont quant à elles globalisées dans la catégorie OSP « MOZA » car RESA ne distingue pas le processus à l'origine du coût.

L'AIEG identifie en 2016 les coûts liés aux coupures, à savoir les frais de courriers y relatifs.

3.1.5.2. 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 et les frais des projets informatiques relatifs aux OSP sont répartis en partie sur les coûts de l'activité compteurs à budget à concurrence des montants suivants:

¹⁴ Postes entrepreneurs imputés en entretien au lieu d'être imputés en investissement

¹⁵ Recettes de facturation qui ont erronément été imputées en entretien.

	Printshop et frais postaux	Call-center	Projets IT	Achat cartes	Autres	Total 2016	Total 2015
AIEG	€ 10.131	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 10.131	€ 18.295
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 116.250	€ 55.230	€ 171.480	€ 118.288
PBE							
REW	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 101.707	€ 0	€ 49.468	€ 132.665	€ 1.431	€ 285.271	€ 332.072
TOTAL	€ 111.838	€ 0	€ 49.468	€ 248.915	€ 56.661	€ 466.883	€ 468.655
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 73.219	€ 0	€ 73.219	€ 22.050
ORES GAZ	€ 44.942	€ 0	€ 22.194	€ 46.322	€ 134	€ 113.592	€ 117.975
TOTAL	€ 44.942	€ 0	€ 22.194	€ 119.541	€ 134	€ 186.811	€ 140.025

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

Chez RESA, en électricité, la croissance des coûts indirects en 2016 est justifiée par l'augmentation des achats de cartes CàB (+ 53k EUR) suite à la reprise de IMO1. En effet, deux cartes par CàB ont dû être achetées : une carte pour charger le changement de clearing house (celle d'ORES vers celle de RESA) et une nouvelle carte pour gérer le rechargement. En gaz, cette augmentation des coûts liés à l'achat de carte est justifiée d'une part, par l'achat d'une imprimante spécifique pour l'impression des cartes et d'autre part, par la reprise de l'activité de placement des CàB en gaz après la pénurie des CàB en 2015.

3.1.5.3. 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 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, les GRD ont comptabilisé les montants suivants:

	2016	2015	2014
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	-€ 345
PBE			€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.196.813	€ 1.108.280	€ 2.431.803
TOTAL	€ 1.196.813	€ 1.108.280	€ 2.431.457
RESA GAZ	-€ 17.589	-€ 64.954	€ 52.322
ORES GAZ	€ 371.775	€ 424.270	€ 811.460
TOTAL	€ 354.187	€ 359.315	€ 863.782

Les dotations en réduction de valeur sur créances relatives aux CàB se stabilisent en 2016. Pour rappel, en 2015, l'évolution marquée à la baisse chez ORES s'expliquait 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.

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

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

3.1.6.1. Les coûts 2016 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 2016, ce coût global s'élève à:

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"									
	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2016
AIEG	€ 55.623	€ 9.211	€ 0	€ 6.269	€ 63.786	€ 31.305	€ 10.131	€ 0	€ 176.326
AIESH	€ 115.148	€ 15.158	€ 0	€ 69.365	€ 135.940	€ 114.237	€ 0	€ 0	€ 449.848
RESA ELEC	€ 2.020.210	€ 438.599	€ 0	€ 75.928	€ 413.885	€ 632.589	€ 171.480	€ 0	€ 3.752.691
PBE									
REW	€ 36.256	€ 7.299	€ 0	€ 0	€ 109.397	€ 50.923	€ 0	€ 0	€ 203.875
ORES ELEC	€ 4.821.040	€ 484.756	€ 363.595	€ 3.492.920	€ 4.394.069	€ 3.978.430	€ 285.271	€ 1.196.813	€ 19.016.894
TOTAL	€ 6.911.574	€ 955.023	€ 363.595	€ 3.644.482	€ 5.253.780	€ 4.807.483	€ 466.883	€ 1.196.813	€ 23.599.634
RESA GAZ	€ 962.162	€ 195.553	€ 0	€ 148.124	€ 223.286	€ 616.576	€ 73.219	-€ 17.589	€ 2.201.331
ORES GAZ	€ 2.546.319	€ 362.510	€ 286.716	€ 1.567.083	€ 1.346.593	€ 3.917.387	€ 113.592	€ 371.775	€ 10.511.975
TOTAL	€ 3.448.824	€ 558.063	€ 286.716	€ 1.715.207	€ 1.629.536	€ 4.533.963	€ 186.811	€ 354.187	€ 12.713.306
TOTAL ED + GD	€ 10.360.399	€ 1.513.087	€ 650.310	€ 5.359.689	€ 6.883.316	€ 9.341.446	€ 653.694	€ 1.550.999	€ 36.312.940

En addition par rapport aux années précédentes, les charges financières relatives aux CàB sont rapportées (uniquement par ORES).

3.1.6.2. Comparaison avec les coûts des années 2015, 2014 et 2013

La comparaison entre les coûts de l'année 2016 et les coûts de l'année 2015 montre les variations suivantes par GRD:

Comparaison des coûts totaux 2016 avec 2015, 2014 et 2013 relatifs aux CàB						
	Total coûts 2016	Total coûts 2015	Variation (EUR)	Variation (%)	Total coûts 2014	Total Coûts 2013
AIEG	€ 176.326	€ 159.055	€ 17.271	11%	€ 228.030	€ 227.701
AIESH	€ 449.848	€ 448.648	€ 1.200	0%	€ 316.050	€ 350.346
RESA ELEC	€ 3.752.691	€ 3.630.085	€ 122.607	3%	€ 3.384.631	€ 3.265.658
PBE					€ 139.016	€ 187.214
REW	€ 203.875	€ 144.896	€ 58.979	41%	€ 200.567	€ 291.387
ORES ELEC	€ 19.016.894	€ 22.072.344	-€ 3.055.451	-14%	€ 25.592.433	€ 25.781.669
TOTAL	€ 23.599.634	€ 26.455.027	-€ 2.855.394	-11%	€ 29.860.727	€ 30.103.976
RESA GAZ	€ 2.201.331	€ 1.687.282	€ 514.049	30%	€ 1.317.708	€ 1.534.669
ORES GAZ	€ 10.511.975	€ 10.281.476	€ 230.499	2%	€ 9.741.575	€ 12.145.363
TOTAL	€ 12.713.306	€ 11.968.758	€ 744.549	6%	€ 11.059.283	€ 13.680.032
TOTAL ED + GD	€ 36.312.940	€ 38.423.785	-€ 2.110.845	-5%	€ 40.920.010	€ 43.784.007

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:

Électricité

	Charge amortissement (CàB et IT)	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2015	€ 7.209.546	€ 1.118.527	€ 0	€ 3.871.595	€ 5.840.929	€ 6.837.494	€ 468.655	€ 1.108.280	€ 26.455.027
2016	€ 6.911.574	€ 955.023	€ 363.595	€ 3.644.482	€ 5.253.780	€ 4.807.483	€ 466.883	€ 1.196.813	€ 23.599.634
Variation	-€ 297.972	-€ 163.503	€ 363.595	-€ 227.114	-€ 587.149	-€ 2.030.011	-€ 1.773	€ 88.532	-€ 2.855.394

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 2,855 Mio€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- La diminution des amortissements (-297 k€) suite notamment aux investissements CàB relatifs aux années 2000 à 2005 qui sont complètement amortis en 2016 ;
- La diminution de la marge équitable (-163 k€) suite une diminution globale des taux de rendement et à la diminution de la valeur de la RAB ;
- La prise en compte en 2016 des charges financières liées aux CàB (+363 kEUR) ;
- La diminution des coûts non investis (-227 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-587 k€) ;
- **La diminution très nette des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (-2.030 k€)**, essentiellement dans le chef d'ORES, suite notamment à la réduction volontaire des coûts de support y relatifs dans le cadre de leur programme d'efficience. Cette diminution chez ORES est compensée par l'augmentation de ces coûts chez RESA suite à la mise en place du système Héracles, et dès lors, à l'identification de ces coûts ;
- La diminution des coûts indirects (-1k€) ;
- La diminution (-88 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget.

Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Charges financières liées aux CàB	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
2015	€ 2.881.241	€ 528.429	€ 0	€ 1.672.982	€ 1.699.364	€ 4.687.400	€ 140.025	€ 359.315	€ 11.968.758
2016	€ 3.448.824	€ 558.063	€ 286.716	€ 1.715.207	€ 1.629.536	€ 4.533.963	€ 186.811	€ 354.187	€ 12.713.306
Variation	€ 567.583	€ 29.634	€ 286.716	€ 42.224	-€ 69.829	-€ 153.437	€ 46.786	-€ 5.129	€ 744.549

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **augmentent de 744k€** en gaz. Les principales raisons de cette variation sont détaillées ci-après:

- **L'augmentation des amortissements (+567 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés.**
- L'augmentation de la marge équitable (+29 k€) suite l'augmentation de la RAB, compensée par la diminution globale des taux de rendement ;
- **La prise en compte en 2016 des charges financières liées aux CàB (+286 kEUR) ;**
- L'augmentation des coûts non investis (+42 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-69 k€);
- La diminution des coûts nets d'entretien/activation/coupures (-153 k€), essentiellement dans le chef d'ORES, suite notamment à la réduction volontaire des coûts de support y relatifs dans le cadre de leur programme d'efficience. Cette diminution chez ORES est compensée par l'augmentation de ces coûts chez RESA suite à la mise en place du système Héracles, et dès lors, à l'identification de ces coûts ;
- L'augmentation des coûts indirects (+46 k€) ;
- La diminution (-5 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget.

3.1.6.3. 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"						
	2016		2015		2014	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	110.273	€ 1,60	113.017	€ 1,41	112.223	€ 2,03
AIESH	90.638	€ 4,96	89.895	€ 4,99	88.278	€ 3,58
RESA ELEC	1.926.920	€ 1,95	1.912.728	€ 1,90	1.834.946	€ 1,84
PBE					69.142	€ 2,01
REW	85.280	€ 2,39	85.733	€ 1,69	85.582	€ 2,34
ORES ELEC	6.155.946	€ 3,09	6.142.546	€ 3,59	6.051.334	€ 4,23
TOTAL	8.369.058	€ 2,82	8.343.920	€ 3,17	8.241.506	€ 3,62
RESA GAZ	4.216.075	€ 0,52	4.175.576	€ 0,40	3.990.886	€ 0,33
ORES GAZ	8.484.111	€ 1,24	8.721.928	€ 1,18	8.265.415	€ 1,18
TOTAL	12.700.186	€ 1,00	12.897.505	€ 0,93	12.256.301	€ 0,90

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 a été assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'au 31 décembre 2016. Par ailleurs, ORES renseigne également les coûts OSP de PBE et de Gaselwest 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.

3.2. La gestion de la clientèle propre

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

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

Parmi ces situations de fourniture temporaire par le GRD, il y a notamment les cas de retard dans la procédure de placement d'un compteur à budget, 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 3.2.1),
- Les coûts et les recettes de la fourniture d'énergie aux clients concernés (section 3.2.2),
- Les réductions de valeurs actées sur créances douteuses relative à la fourniture d'énergie (section 3.2.3).

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

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

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

Comme précisé préalablement, **RESA a procédé à une identification plus fine de ses coûts OSP en 2016**. Dès lors, des coûts globalisés jusqu'alors ont été identifiés plus précisément. **La comparaison d'une année à l'autre par catégorie de coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre est par conséquent moins aisée et est expliquée globalement ci-après**. Au total, une augmentation de 138k EUR des coûts liés au service clientèle est constatée chez RESA par rapport à 2015 (+111k EUR en électricité et +27k EUR en gaz). Ces variations s'expliquent par plusieurs éléments :

- Tant en gaz qu'en électricité, l'augmentation globale des frais postaux et d'impressions (de 192k EUR en 2015 à 341kEUR en 2016) s'explique par une erreur de facturation en 2015 suite au démarrage d'Héraclès. Ces frais enregistrés en 2016 comprennent dès lors les 5 derniers mois de l'année 2015 ainsi que l'année 2016.
- Les frais relatifs au call center ont été identifiés séparément alors qu'ils étaient notamment repris dans les frais de rémunération les années précédentes.
- Les récupérations de frais d'huissiers ont été renseignées dans la catégorie « frais d'huissiers » en 2016 contrairement aux années précédentes où seuls les frais d'huissiers avaient été enregistrés dans ce poste.
- La diminution des coûts informatiques s'explique par la fin d'amortissement du logiciel FICA. Par ailleurs, des coûts d'exploitation informatique, tels que ceux relatifs à Haulogy, apparaissent suite à leur identification en OSP en 2016, contrairement à 2015.
- En gaz, l'augmentation du coût du service clientèle en 2016 s'explique notamment par l'apparition de frais de consultance (+74k EUR) pour le département Access et Transit.

3.2.1.1. Les coûts relatifs à l'accueil de la clientèle

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

Toutefois, il apparaît que pour ORES, il n'existe pas d'accueil de la clientèle en dehors des questions relatives aux compteurs à budget (délivrance de cartes d'activation ou de désactivation, rechargements des compteurs à budget). La même remarque est également valable pour certains GRD de taille plus modeste. Ainsi, des coûts pour l'accueil de la clientèle, autres que ceux liés aux rechargements des compteurs à budget, se retrouvent, en 2016, uniquement auprès de l'AIEG et de RESA.

Pour l'année 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, ces coûts s'élèvent à:

Coûts liés à l'accueil de la clientèle									
	Coûts liés au personnel			Nbre ETP	Autres coûts	Total 2016	Total 2015	Total 2014	
	Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	€2.461	€0	€2.461	1,0	0,00	€2.461	€2.412	€2.365	
AIESH	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0	
RESA ELEC	€129.972	€0	€129.972	1,7	0,00	€129.972	€147.687	€164.461	
PBE								€0	
REW	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0	
ORES ELEC	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0	
TOTAL	€132.433	€0	€132.433	2,7	0,00	€132.433	€150.100	€166.826	
RESA GAZ	€122.248	€0	€122.248	1,5	0,00	€122.248	€131.089	€146.603	
ORES GAZ	€0	€0	€0	0,0	0,00	€0	€0	€0	
TOTAL	€122.248	€0	€122.248	1,5	0,00	€122.248	€131.089	€146.603	

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

3.2.1.2. 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 aux applications ainsi que les coûts de maintenance et de développement.

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

Ainsi, pour l'année 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, 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 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€1.620	€0	€1.620	€1.912	€1.737
AIESH	€0	€0	€0	€0	€0
RESA ELEC	€0	€55.407	€55.407	€201.153	€228.762
PBE					€0
REW	€0	€46.096	€46.096	€61.429	€113.217
ORES ELEC	€0	€425.988	€425.988	€425.575	€518.070
TOTAL	€1.620	€527.491	€529.111	€690.070	€861.786
RESA GAZ	€0	€31.347	€31.347	€44.715	€44.715
ORES GAZ	€0	€207.452	€207.452	€274.730	€257.484
TOTAL	€0	€238.799	€238.799	€319.444	€302.199

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent de 2015 à 2016.

Pour RESA, la diminution des coûts informatiques s'explique par la fin d'amortissement du logiciel FICA. Par ailleurs, des coûts d'exploitation informatique, tels que ceux relatifs à Haulogy, apparaissent suite à leur identification en OSP en 2016, contrairement à 2015.

Pour rappel, 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 et 2016 de la charge d'exploitation annuelle du coût des infrastructures et applications informatiques du service clientèle du GRD.

3.2.1.3. 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 CàB, de la gestion des rechargements, etc.

Pour l'année 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2016	Total 2015	Total 2014
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 46.895	€ 0	€ 46.895	-	€ 33.577	€ 80.472	€ 72.803	€ 37.548
AIESH	€ 38.199	€ 5.170	€ 43.369	0,50	€ 4.831	€ 48.200	€ 43.202	€ 39.891
RESA ELEC	€ 904.157	€ 0	€ 904.157	12,13	€ 893.004	€ 1.797.160	€ 1.450.973	€ 2.311.423
PBE								€ 80.648
REW	€ 55.395	€ 30.948	€ 86.343	0,81	€ 0	€ 86.343	€ 75.331	€ 62.886
ORES ELEC	€ 2.251.594	€ 718.515	€ 2.970.110	18,52	€ 594.048	€ 3.564.158	€ 3.053.396	€ 3.564.152
TOTAL	€ 3.296.240	€ 754.633	€ 4.050.874	31,96	€ 1.525.460	€ 5.576.333	€ 4.695.705	€ 6.096.549
RESA GAZ	€ 850.421	€ 0	€ 850.421	10,56	€ 106.109	€ 956.529	€ 857.598	€ 1.313.651
ORES GAZ	€ 1.096.501	€ 349.909	€ 1.446.410	9,02	€ 289.295	€ 1.735.705	€ 1.970.921	€ 1.783.802
TOTAL	€ 1.946.922	€ 349.909	€ 2.296.831	19,58	€ 395.404	€ 2.692.234	€ 2.828.519	€ 3.097.453

Chez ORES, le nombre d'ETP affectés au service clientèle augmente en électricité, diminue en gaz¹⁶ mais au global, augmente de 2,7 ETP. Dès lors, les coûts de personnel reflètent en partie cette augmentation (+275k€ au global entre 2015 et 2016). **ORES a, pour ces activités liées au service clientèle, adapté la clé d'allocation entre 2014 et 2015¹⁷ suite à la constatation de l'augmentation des clients en gaz et l'a adapté à nouveau en 2016 suite à la diminution des clients en gaz¹⁸.**

Dans les autres coûts, les coûts du call center augmentent de 134k EUR en 2016 chez ORES en électricité. La facturation relative à l'année 2016 est réalisée à partir des estimations du nombre d'appels en 2016. Ces estimations avaient été évaluées à la hausse en 2016 par rapport en 2015. Une régularisation aura cependant lieu en 2017 sur base du nombre d'appels traités.

Par ailleurs, en 2016, chez ORES, les coûts liés aux impressions et courriers continuent à diminuer, notamment suite aux nouvelles dispositions prises par ORES afin de réduire le nombre de courriers et les frais y relatifs. En effet, certains recommandés et certains courriers ont été supprimés.

Enfin, une augmentation du nombre d'ETP est constatée au global entre 2015 et 2016. Celle-ci s'explique par le fait que le nombre d'ETP communiqué en 2015 par RESA ne renseignait pas les ETP « communs » aux deux activités gaz et électricité alors que ceux-ci ont été renseignés en 2016 sur base de clés de répartition gaz/électricité.

3.2.1.4. 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:

¹⁶ La clé de répartition des coûts entre l'électricité et le gaz se fait selon le nombre de clients.

¹⁷ Passée de 33% à 39% entre 2014 et 2015 pour le gaz contre 67% à 61% pour l'électricité

¹⁸ Passée de 39% à 33% entre 2015 et 2016 pour le gaz contre 61% à 67% pour l'électricité

Coûts du service recouvrement								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2016	Total 2015	Total 2014
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.575	€ 0	€ 1.575	0,00	€ 1.454	€ 3.029	€ 2.969	€ 2.911
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 452.078	€ 0	€ 452.078	6,00	€ 0	€ 452.078	€ 513.695	€ 572.039
PBE								€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 1.587.272	€ 539.311	€ 2.126.583	13,18	€ 879.448	€ 3.006.031	€ 3.619.822	€ 3.414.664
TOTAL	€ 2.040.925	€ 539.311	€ 2.580.236	19,2	€ 880.901	€ 3.461.138	€ 4.136.486	€ 3.989.614
RESA GAZ	€ 425.210	€ 0	€ 425.210	5,28	€ 992.081	€ 1.417.292	€ 1.462.353	€ 1.666.943
ORES GAZ	€ 763.731	€ 259.789	€ 1.023.520	6,37	€ 443.342	€ 1.466.862	€ 1.940.129	€ 1.617.458
TOTAL	€ 1.188.941	€ 259.789	€ 1.448.731	11,65	€ 1.435.423	€ 2.884.154	€ 3.402.482	€ 3.284.400

Chez ORES, les coûts du service recouvrement diminuent de 20% entre 2015 et 2016 (-1 Mio EUR au global) pour les raisons suivantes :

- Les frais d'huissiers et de recouvrement diminuent fortement en 2016 suite au changement de prestataire et suite à un taux de commission moins élevé. La période de transition entre les deux sociétés a généré très peu de frais de recouvrement par absence de prestations.
- Concernant les coûts liés aux impressions et courriers, ceux-ci continuent à diminuer en 2016, notamment suite aux nouvelles dispositions prises par ORES afin de réduire le nombre de courriers et les frais y relatifs. En effet, certains recommandés ont été supprimés et une gestion des retours courriers a été mise en place.
- Par contre, les coûts du call center augmentent en 2016 en électricité pour les mêmes raisons que celles citées précédemment.

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.

3.2.1.5. 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'indemnités 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 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, 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 2016	Total 2015	Total 2014
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,36	€ 0	€ 0	€ 30.916	€ 27.094
RESA ELEC	€ 67.812	€ 0	€ 67.812	1,00	€ 0	€ 67.812	€ 77.054	€ 85.806
PBE								€ 0
REW	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	€ 538.126	€ 138.468	€ 676.594	3,67	€ 63.852	€ 740.446	€ 810.951	€ 870.990
TOTAL	€ 605.938	€ 138.468	€ 744.406	5,03	€ 63.852	€ 808.258	€ 918.921	€ 983.889
RESA GAZ	€ 63.782	€ 0	€ 63.782	0,00	€ 0	€ 63.782	€ 68.394	€ 76.478
ORES GAZ	€ 180.717	€ 46.584	€ 227.302	1,23	€ 8.809	€ 236.110	€ 250.919	€ 268.615
TOTAL	€ 244.499	€ 46.584	€ 291.083	1,23	€ 8.809	€ 299.892	€ 319.313	€ 345.092

Les coûts liés au service de gestion des plaintes sont en diminution de 11% en 2016 par rapport à 2015.

Pour rappel, depuis 2014, les indemnités 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.

3.2.1.6. Récapitulatif des coûts du service de gestion clientèle des GRD

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2016 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2015 et 2014 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 2.461	€ 1.620	€ 80.472	€ 3.029	€ 0	€ 87.582	€ 80.097	€ 44.561
AIESH	€ 0	€ 0	€ 48.200	€ 0	€ 0	€ 48.200	€ 74.117	€ 66.985
RESA ELEC	€ 129.972	€ 55.407	€ 1.797.160	€ 452.078	€ 67.812	€ 2.502.430	€ 2.390.563	€ 3.362.492
PBE								€ 80.648
REW	€ 0	€ 46.096	€ 86.343	€ 0	€ 0	€ 132.439	€ 136.761	€ 176.103
ORES ELEC	€ 0	€ 425.988	€ 3.564.158	€ 3.006.031	€ 740.446	€ 7.736.623	€ 7.909.743	€ 8.367.876
TOTAL	€ 132.433	€ 529.111	€ 5.576.333	€ 3.461.138	€ 808.258	€ 10.507.273	€ 10.591.281	€ 12.098.665
RESA GAZ	€ 122.248	€ 31.347	€ 956.529	€ 1.417.292	€ 63.782	€ 2.591.198	€ 2.564.148	€ 3.248.390
ORES GAZ	€ 0	€ 207.452	€ 1.735.705	€ 1.466.862	€ 236.110	€ 3.646.129	€ 4.436.699	€ 3.927.358
TOTAL	€ 122.248	€ 238.799	€ 2.692.234	€ 2.884.154	€ 299.892	€ 6.237.326	€ 7.000.847	€ 7.175.748
TOTAL ED + GD	€ 254.681	€ 767.909	€ 8.268.568	€ 6.345.291	€ 1.108.150	€ 16.744.599	€ 17.592.128	€ 19.274.412

Au global, en 2016, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 4,8 % (-847k EUR au global) par rapport aux coûts de l'année 2015. La diminution est fortement influencée par des coûts moindres liés au service recouvrement, contrebalancée par des coûts liés au service clientèle.

3.2.2. 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 3.2.2.1)
- les coûts de transport et de distribution (section 3.2.2.2)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 3.2.2.3)

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 3.2.2.4)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 3.2.2.5)

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

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

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2016, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie									
	Quantité (MWh)	Coût 2016 (€ totaux)	Prix 2016 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2015	Coût 2015 (€ totaux)	Prix 2015 (€/MWh)	Quantité (MWh) 2014	Coût 2014 (€ totaux)	Prix 2014 (€/MWh)
AIEG	1.718	€76.906	€45	1.768	€82.626	€47	€1.525	€86.720	€57
AIESH	1.076	€45.661	€42	887	€45.712	€52	€857	€42.750	€50
RESA ELEC	46.631	€2.453.582	€53	42.348	€2.291.615	€54	€39.883	€2.143.615	€54
PBE							€724	€32.145	€44
REW	558	-€3.143	-€6	469	€25.604	€55	€394	€20.119	€51
ORES ELEC	107.114	€5.245.726	€49	109.144	€5.830.518	€53	€77.857	€4.158.773	€53
TOTAL	157.097	€7.818.732	€50	154.615	€8.276.075	€54	€121.241	€6.484.121	€53
RESA GAZ	168.138	€2.806.957	€17	167.525	€3.852.690	€23	€170.292	€4.646.460	€27
ORES GAZ	213.916	€4.540.418	€21	225.967	€5.669.068	€25	€157.739	€4.368.915	€28
TOTAL	382.054	€7.347.375	€19	393.492	€9.521.758	€24	€328.031	€9.015.375	€27

De manière générale, les prix moyens en 2016 diminuent par rapport à 2015 et s'établissent à 50 €/MWh en électricité et à 19€/MWh en gaz. Cette évolution suit la tendance baissière des prix observée sur le marché en 2016.

À partir de 2015, les coûts d'achat comprennent la réconciliation financière (FERESO)¹⁹.

En 2016, le volume total acheté se stabilise tant en électricité qu'en gaz.

Les prix négatifs observés dans le tableau ci-dessus pour la REW s'expliquent par un produit de 30k EUR issu de la réconciliation.

Concernant la diminution observée du prix moyen d'achat à l'AIESH, passant de 52 EUR/MWh en 2015 contre 42 EUR/MWh en 2016, celle-ci s'explique par la non-prise en compte des volumes liés à la réconciliation.

¹⁹ Comptabilisés en année N mais relatifs aux 3 années qui précèdent.

3.2.2.2. 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 vendus concernés. Comme précisé préalablement, les coûts de transport ne s'appliquent qu'à l'électricité étant donné que ces coûts sont inclus dans les coûts d'achat de gaz.

Les coûts de distribution et de transport pour l'année 2016 sont repris dans le tableau ci-dessous :

Coûts de distribution et transport			
	Coût 2016 (€ totaux)	Coût 2015 (€ totaux)	Coût 2014 (€ totaux)
AIEG	€ 156.519	€ 170.263	€ 138.591
AIESH	€ 133.840	€ 104.827	€ 92.910
RESA ELEC	€ 4.352.959	€ 4.149.932	€ 3.752.765
PBE			NC
REW	€ 78.187	€ 53.855	€ 35.495
ORES ELEC	€ 12.186.089	€ 11.520.648	€ 7.434.293
TOTAL	€ 16.907.594	€ 15.999.526	€ 11.454.053
<hr/>			
RESA GAZ	€ 3.295.240	€ 3.579.349	€ 3.707.549
ORES GAZ	€ 4.797.901	€ 4.301.820	€ 3.028.627
TOTAL	€ 8.093.142	€ 7.881.169	€ 6.736.176

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 2015.²⁰

Par ailleurs, une adaptation des tarifs de transport en électricité pour les années 2016-2019 a été décidée par la CREG en date du 3 décembre 2015 avec effet pour les GRD wallons au 1er février 2016.

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.

La surcharge « impôt des sociétés » qui a pris cours à partir du 1^{er} juin 2015 et qui concerne dès lors 7 mois en 2015 contre 12 mois en 2016, explique en partie l'augmentation globale des coûts de distribution en 2016.

Par ailleurs, les volumes vendus aux clients sont en augmentation tant en électricité qu'en gaz et tant pour la clientèle protégée que pour les clients sous fournisseur X.

Pour la REW, l'augmentation des coûts de distribution s'explique par l'enregistrement, exceptionnel en 2016, de 14 mois de coûts de réseau. En effet, historiquement, les coûts de réseau sont établis de novembre à octobre et l'exercice 2016 porte sur 14 mois afin de mettre fin à cette pratique et répartir ces coûts sur une période allant de janvier à décembre à partir de 2017.

Chez RESA, l'évolution des coûts de distribution et de transport suit l'évolution des volumes vendus (diminution en gaz et augmentation en électricité).

3.2.2.3. 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 32,4% pour l'année 2016.

Pour l'année 2016 et comparativement à l'année 2015, 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

²⁰ Période 2015-2016 :

- approbation des tarifs des GRD AIEG, AIESH, PBE, RESA et REW 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^{er} 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 tarifs des gestionnaires de réseau de distribution.

régionaux qui en sont exonérés, voir ci-dessous) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent:

Coûts d'acquisition des certificats verts						
	2016			2015		
	Nombre de CV achetés	Coût 2016	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coût 2015	EUR/CV
AIEG	598	€ 41.860	70	554	€ 38.678	70
AIESH	295	€ 20.455	69	198	€ 13.393	68
RESA ELEC	10.927	€ 738.483	68	6.905	€ 503.588	73
PBE						
REW	124	€ 8.804	71	123	€ 8.733	71
ORES ELEC	24.177	€ 1.569.084	65	16.966	€ 1.105.700	65
TOTAL	36.121	€ 2.378.686		24.746	€ 1.670.092	

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 2016 et s'explique notamment par la hausse du quota (27,7% en 2015 contre 32,4% en 2016).

Chez ORES, en 2016, le nombre de CV rapportés ainsi que les montants y relatifs concernent le 4^{ème} trimestre 2015 et l'année 2016 (provision comptable pour T3 et T4 2016).

Jusqu'en 2015, la prise en charge des CV chez ORES se faisait avec un décalage d'un trimestre. ORES comptabilisait en fin d'année N, les CV réellement rentrés à la CWaPE relatifs au 4^{ème} trimestre N-1, au 1^{er} et 2^{ème} trimestre N et une provision comptable pour estimer le 3^{ème} trimestre N²¹.

Cette méthodologie de comptabilisation a été adaptée en 2016 afin, qu'à l'avenir, il n'y ait plus ce décalage du dernier trimestre de l'année N comptabilisé en année N+1.

Le coût des CV rapportés en 2016 chez ORES est dès lors en augmentation par rapport à 2015 étant donné que 5 trimestres ont été exceptionnellement comptabilisés en 2016 afin de régulariser la méthode passée²².

3.2.2.4. 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 2016 et comparativement aux années 2015 et 2014, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à:

²¹ Les déclarations du 3^{ème} et 4^{ème} trimestre de l'année N étant rentrées à la CWaPE en année N+1.

²² En 2017, le coût des CV rapportés sera relatif à la régularisation de T3 et T4 2016, au réel T1 et T2 2017, ainsi qu'une provision comptable pour T3 et T4 2017.

Nombre de clients protégés alimentés					
	en moyenne sur l'année 2016	au 31/12			
		2016	2015	2014	2013
AIEG	363	363	363	336	321
AIESH	352	384	286	277	296
RESA ELEC	8.107	8.237	7.977	7.896	7.631
PBE				122	109
REW	160	160	145	131	100
ORES ELEC	21.453	23.406	22.049	19.918	17.237
TOTAL	30.435	32.550	30.820	28.680	25.694
RESA GAZ	8.044	8.113	7.975	8.105	8.262
ORES GAZ	10.495	10.838	9.948	8.700	7.782
TOTAL	18.539	18.951	17.923	16.805	16.044

En 2016, le nombre de clients protégés continue à augmenter de 5,6 % au global par rapport à 2015.

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 au tarif social qui est un tarif all-in intégrant l'énergie et les coûts de distribution et de transport, et un prix de référence basé sur une moyenne des offres commerciales les plus basses des fournisseurs, augmenté du coût de distribution et de transport. Le prix de référence devrait dès lors s'approcher des coûts du GRD relatifs à ses achats d'énergie, de CV, de timbre-poste ainsi qu'inclure certains coûts de service à la clientèle.

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 2016 comparativement aux années 2015 et 2014 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2016			2015			2014		
	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	1.478	€ 174.965	€ 118	1.481	€ 187.092	€ 126	1.491	€ 174.087	€ 117
AIESH	1.021	€ 133.343	€ 131	908	€ 118.576	€ 131	820	€ 108.990	€ 133
RESA ELEC	33.390	€ 3.799.096	€ 114	27.768	€ 3.665.568	€ 132	31.114	€ 3.521.083	€ 113
PBE							485	€ 32.903	€ 68
REW	560	€ 86.353	€ 154	495	€ 77.177	€ 156	376	€ 51.747	€ 138
ORES ELEC	87.131	€ 11.499.875	€ 132	68.289	€ 9.094.180	€ 133	57.558	€ 6.827.159	€ 119
TOTAL	123.580	€ 15.693.633	€ 127	98.941	€ 13.142.594	€ 133	91.844	€ 10.715.969	€ 117
RESA GAZ	108.524	€ 3.046.016	€ 28	107.273	€ 3.724.515	€ 35	102.933	€ 4.064.989	€ 39
ORES GAZ	135.917	€ 4.318.842	€ 32	111.090	€ 3.937.822	€ 35	98.883	€ 2.665.189	€ 27
TOTAL	244.442	€ 7.364.858	€ 30	218.363	€ 7.662.336	€ 35	201.816	€ 6.730.178	€ 33

En 2016, les montants facturés aux clients protégés sont en augmentation de 2,2 Mio EUR au global.

Chez ORES, tant le nombre de clients protégés, que les quantités et les montants facturés aux clients protégés augmentent par rapport à 2015 :

- **En électricité** : +28% des quantités facturées, **+26% des montants facturés (+2,4Mio EUR)** et +6% du nombre de clients protégés alimentés ;
- **En gaz** : +22% des quantités facturées, +10% des montants facturés (+381kEUR) et +9% du nombre de clients protégés alimentés

L'augmentation plus marquée des quantités et des montants facturés par rapport à celle du nombre de clients s'explique notamment par les dysfonctionnements liés à l'application MERCURE d'ORES. L'édition de nombre de factures de décompte a été mise en attente en raison de retards dans le traitement des données de consommations réelles par ladite application.

Chez RESA, la diminution des montants facturés en gaz (-678k EUR) s'explique par la diminution du prix moyen entre 2015 et 2016. En électricité, l'augmentation des montants facturés (+133k EUR ; +4%) est moins marquée que l'augmentation des volumes vendus (+20%). Des retards dans l'envoi des facturations à fin 2015 ont eu pour

impact une facturation en 2016 d'environ 2000MWh relatifs à 2015. Par ailleurs, le prix moyen de vente est en diminution entre 2015 et 2016.

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 2016 et comparativement aux années 2014 et 2015, 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 2016	2016	2015	2014	2013
AIEG	0	5	5	6	9
AIESH	2	1	4	7	2
RESA ELEC	1.911	1.430	3.550	1.761	2.102
PBE				48	40
REW	0	0	0	0	0
ORES ELEC	4.324	5.752	6.090	6.405	4.379
TOTAL	6.237	7.188	9.649	8.227	6.532

RESA GAZ	3.513	2.922	4.103	4.695	5.494
ORES GAZ	2.741	2.835	3.969	7.416	4.144
TOTAL	6.254	5.757	8.072	12.111	9.638

En gaz, la nette diminution du nombre de clients alimentés par le fournisseur X, déjà constatée en 2015, se poursuit et s'explique principalement par la reprise, en 2015 et début de l'année 2016, de la pose des CâB gaz après l'ajournement de ceux-ci au cours des années 2013 et 2014.

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 (Électricité) 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 2016, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas du Réseau d'Énergies 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 2016 comparativement aux années 2014 et 2015 sont les suivants:

Volumés fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2016			2015			2014		
	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	68	€ 0	NC	97	€ 0	NC	160	€ 0	NC
AIESH	1	€ 152	€ 152	1	€ 158	€ 158	7	€ 1.549	€ 221
RESA ELEC	13.709	€ 1.745.018	€ 127	14.012	€ 2.715.565	€ 194	9.792	€ 1.824.103	€ 186
PBE							239	€ 16.159	€ 68
REW	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
ORES ELEC	26.283	€ 5.708.968	€ 217	19.450	€ 4.068.442	€ 209	4.740	€ 861.048	€ 182
TOTAL	40.061	€ 7.454.138	€ 186	33.560	€ 6.784.165	€ 202	14.939	€ 2.702.860	€ 181
RESA GAZ	39.422	€ 1.929.586	€ 49	58.804	€ 3.172.458	€ 54	70.760	€ 3.649.958	€ 52
ORES GAZ	63.973	€ 3.470.354	€ 54	16.817	€ 958.580	€ 57	58.856	€ 1.395.557	€ 24
TOTAL	103.395	€ 5.399.940	€ 52	75.621	€ 4.131.038	€ 55	129.616	€ 5.045.515	€ 39

En 2016, les montants facturés aux clients sous fournisseurs X sont en augmentation de 1,9 Mio EUR au global.

Chez RESA, en gaz, la diminution des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2016 (-1,2 Mio EUR ; -39%) s'explique par la diminution du nombre de clients et dès lors, la diminution des volumes vendus (-33%) ainsi que par la diminution du prix moyen. En électricité, une diminution des montants facturés est également constatée (-970k EUR ; -36%) alors que les volumes vendus diminuent dans une moindre mesure (-2%). Cette variation s'explique principalement par le nombre de clients MOZA qui a augmenté de 40% entre 2015 et 2016. Les volumes vendus à ces clients sont pris en compte mais ne sont pas facturés vu la difficulté d'identifier le consommateur. Par ailleurs, le prix moyen de vente diminue entre 2015 et 2016.

Chez ORES, une nette augmentation des volumes vendus ainsi que des montants facturés aux clients sous fournisseur X est constatée en 2016: en gaz, une augmentation de 280% des quantités vendues²³ et de 262% des montants facturés (+2,5Mio EUR) et en électricité, une augmentation de 35% des quantités vendues et de 40% des montants facturés (+1,6 Mio EUR).

En 2016, deux éléments expliquent cette augmentation des volumes vendus et des montants facturés chez ORES :

- D'une part, les retards pris dans le placement des CâB ont provoqué un allongement de la période de consommation sous fournisseur X. Une augmentation des délais moyens est constatée en 2015, tant en gaz qu'en électricité²⁴. Or, la vente d'énergie d'un client relevé en 2016 concerne sa consommation entre sa relève en 2016 et la relève qui précède, généralement en 2015.
- D'autre part, dans le cadre des dysfonctionnements liés à l'application MERCURE d'ORES, l'édition de nombre de factures de décompte a été mise en attente en raison de retards dans le traitement des données de consommations réelles par ladite application.

À partir de 2015, seuls les montants facturés envers ces clients sont pris en compte chez ORES. Ceux-ci peuvent différer des prélèvements réels de ces clients sur le réseau car ces volumes de prélèvement n'ont pas encore nécessairement fait l'objet d'un relevé d'index.

Enfin, à l'AIEG, les volumes communiqués sont ceux relatifs aux allocations et non aux volumes réels. Les volumes réels sont minimes.

3.2.2.5. 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 2016 et comparativement aux années 2014 et 2015.

²³ 63.973 MWh en 2016 dont 62.180 MWh qui concernent les facturations réelles et 1.792 MWh qui concernent une remontée erronée des quantités en comptabilité due à un mauvais code statistique (coût de transport gaz) utilisé dans l'application de base. Cette erreur ne porte que sur les quantités et non pas sur les montants.

²⁴ Les délais moyens de placement de CâB chez ORES ont évolué comme suit : en électricité, 58 jours en 2014, 95 jours en 2015 et 82 jours en 2016 tandis qu'en gaz, 111 jours en 2014, 215 jours en 2015 et 112 jours en 2016.

Compensation pour octroi du tarif social			
	2016	2015	2014
AIEG	€ 54.154	€ 21.154	€ 21.154
AIESH	€ 44.904	€ 32.090	€ 23.700
RESA ELEC	€ 773.550	€ 644.296	€ 776.497
PBE			€ 7.460
REW	€ 11.717	€ 8.593	€ 0
ORES ELEC	€ 1.539.543	€ 1.398.591	€ 1.244.350
TOTAL	€ 2.423.867	€ 2.104.723	€ 2.073.162
RESA GAZ	€ 1.488.798	€ 1.107.092	€ 1.485.653
ORES GAZ	€ 950.054	€ 776.352	€ 931.498
TOTAL	€ 2.438.852	€ 1.883.444	€ 2.417.151

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.

En 2016, l'augmentation globale de 14% de la compensation chez ORES s'explique par une augmentation importante du nombre de clients protégés fédéraux chez le fournisseur social²⁵ et dès lors, une augmentation des consommations des clients protégés fédéraux et des facturations.

3.2.2.6. 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 2016	Total coûts 2015	Total coûts 2014
AIEG	€ 76.906	€ 156.519	€ 41.860	€ 275.285	€ 291.568	€ 243.801
AIESH	€ 45.661	€ 133.840	€ 20.455	€ 199.956	€ 163.932	€ 147.371
RESA ELEC	€ 2.453.582	€ 4.352.959	€ 738.483	€ 7.545.023	€ 6.945.135	€ 6.497.839
PBE						€ 32.145
REW	-€ 3.143	€ 78.187	€ 8.804	€ 83.848	€ 88.192	€ 60.442
ORES ELEC	€ 5.245.726	€ 12.186.089	€ 1.569.084	€ 19.000.899	€ 18.456.867	€ 12.355.208
TOTAL ED	€ 7.818.732	€ 16.907.594	€ 2.378.686	€ 27.105.011	€ 25.945.693	€ 19.336.806
RESA GAZ	€ 2.806.957	€ 3.295.240	NA	€ 6.102.197	€ 7.432.039	€ 8.354.009
ORES GAZ	€ 4.540.418	€ 4.797.901	NA	€ 9.338.319	€ 9.970.887	€ 7.411.845
TOTAL GD	€ 7.347.375	€ 8.093.142	NA	€ 15.440.516	€ 17.402.927	€ 15.765.853
TOTAL ED + GD	€ 15.166.107	€ 25.000.735	NA	€ 42.545.527	€ 43.348.620	€ 35.102.660

²⁵ Outre une augmentation des demandes classiques d'alimentation au sein du fournisseur social, deux actions lancées par ORES peuvent expliquer ces augmentations du nombre de clients :

1. Communication des clients fournisseur X lors de l'envoi Soctar vers le SPF : depuis le 01 janvier 2016, ORES communique au SPF (à sa demande) la liste de leurs clients repris sous fournisseur X lors des envois dans le cadre du fichier Soctar. ORES a dès lors constaté que des clients initialement facturés au PMAX étaient en réalité couverts par une protection fédérale. ORES contacte donc, lors de chaque réception de fichier Soctar, ces clients afin de leur proposer une alimentation chez le fournisseur social.
2. Application du décret wallon gaz : dans le cadre du décret wallon gaz, ORES a également contacté tous les clients régionaux qui n'étaient clients qu'en électricité afin qu'ils le deviennent également en gaz. Certains de ces clients, initialement régionaux, cumulaient une protection fédérale confirmée a posteriori par le Soctar.

La diminution globale de ces coûts de 803k EUR (-1,85%) s'explique par :

- **Des coûts d'achat de l'énergie qui diminuent de 2,6 Mio EUR** entre 2015 et 2016 suite principalement à la diminution des prix moyens en 2016 sur les marchés.
- **L'augmentation des volumes facturés**, tant en électricité qu'en gaz et tant à la clientèle protégée qu'aux clients sous fournisseurs X et dès lors :
 - . **Des coûts de distribution et de transport**, relatifs à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X, **qui augmentent de 1,1 Mio EUR** entre 2015 et 2016, également suite à l'impact de la surcharge « impôt des sociétés » dans les tarifs de distribution.
 - . **Des coûts d'acquisition des CV qui augmentent de 708k EUR**, également suite à la hausse du quota.

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 2016	Total recettes 2015	Total recettes 2014
AIEG	€ 174.965	€ 54.154	€ 229.119	€ 208.246	€ 195.241
AIESH	€ 133.496	€ 44.904	€ 178.399	€ 150.824	€ 134.239
RESA ELEC	€ 5.544.114	€ 773.550	€ 6.317.664	€ 7.025.428	€ 6.121.683
PBE					€ 56.522
REV	€ 86.353	€ 11.717	€ 98.070	€ 85.770	€ 51.747
ORES ELEC	€ 17.208.843	€ 1.539.543	€ 18.748.386	€ 14.561.214	€ 8.932.558
TOTAL	€ 23.147.770	€ 2.423.867	€ 25.571.638	€ 22.031.482	€ 15.491.990

RESA GAZ	€ 4.975.602	€ 1.488.798	€ 6.464.400	€ 8.004.065	€ 9.200.600
ORES GAZ	€ 7.789.196	€ 950.054	€ 8.739.250	€ 5.672.753	€ 4.992.244
TOTAL	€ 12.764.798	€ 2.438.852	€ 15.203.650	€ 13.676.819	€ 14.192.844

L'augmentation globale de ces recettes de 5 Mio EUR (+14%) s'explique principalement par :

- L'augmentation des recettes (+2,2 Millions EUR) issues des ventes aux clients protégés, notamment :
 - . + 2,7 Mio EUR chez ORES suite à l'augmentation des quantités facturées, en partie liée aux dysfonctionnements liés à l'application MERCURE, et dès lors aux retards dans l'édition de la facture de décompte pour ces clients ;
 - . - 687k EUR chez RESA suite notamment à la diminution du prix moyen entre 2015 et 2016.
- L'augmentation des recettes (+1,9 Millions EUR) issues des ventes aux clients sous fournisseur X, notamment :
 - . + 4,1 Mio EUR chez ORES suite à l'augmentation des quantités facturées, en partie liée aux dysfonctionnements liés à l'application MERCURE, et dès lors aux retards dans l'édition de la facture de décompte pour ces clients et en partie liée aux retards pris dans le placement des CàB, et dès lors à l'allongement de la période de consommation sous fournisseur X ;
 - . - 2,1 Mio EUR chez RESA suite notamment à la diminution du nombre de clients et à la diminution du prix moyen.
- L'augmentation des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (+874k EUR ; +22%), notamment suite à l'augmentation importante du nombre de clients protégés fédéraux chez le fournisseur social ORES et dès lors, des consommations des clients protégés fédéraux.

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 2016 et comparativement aux années 2014 et 2015, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2016	Recettes 2016	Coûts nets 2016	Coûts nets 2015	Coûts nets 2014
AIEG	€ 275.285	€ 229.119	€ 46.166	€ 83.322	€ 48.560
AIESH	€ 199.956	€ 178.399	€ 21.557	€ 13.108	€ 13.132
RESA ELEC	€ 7.545.023	€ 6.317.664	€ 1.227.359	-€ 80.294	€ 376.156
PBE					-€ 24.377
REW	€ 83.848	€ 98.070	-€ 14.222	€ 2.422	€ 8.695
ORES ELEC	€ 19.000.899	€ 18.748.386	€ 252.513	€ 3.895.653	€ 3.422.651
TOTAL	€ 27.105.011	€ 25.571.638	€ 1.533.374	€ 3.914.211	€ 3.844.816
RESA GAZ	€ 6.102.197	€ 6.464.400	-€ 362.203	-€ 572.026	-€ 846.591
ORES GAZ	€ 9.338.319	€ 8.739.250	€ 599.069	€ 4.298.134	€ 2.419.601
TOTAL	€ 15.440.516	€ 15.203.650	€ 236.866	€ 3.726.108	€ 1.573.010

Une diminution de 5,8 Mio EUR des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2016 par rapport en 2015 est dès lors constatée suite à cette augmentation des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X en 2016, principalement dans le chef d'ORES. Par contre, chez RESA, en électricité, l'augmentation du coût net relatif lié à la fourniture d'énergie s'explique par l'augmentation globale des coûts liés à la fourniture d'énergie (achat d'énergie, CV, coûts de réseau) et par la diminution des recettes y relatives notamment suite à la diminution du nombre et des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2016.

Comme précisé en 2015, les coûts et les recettes liés à la fourniture d'énergie varient d'une année à l'autre, aussi en raison du fait que l'ENR n'est pas neutralisée, à savoir que les volumes d'énergie achetés ne correspondent pas aux volumes d'énergie vendus.

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

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

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

Par ailleurs, 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. En 2015 et 2016, ces montants (850k€ au global en 2015 et 3,6 Mio EUR au global en 2016) ont été rapportés dans ce chapitre relatif aux créances commerciales.

Les tableaux ci-dessous présentent le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2016 (solde des créances échues et non échues) ainsi que les provisions «réductions de valeur» enregistrées au bilan, les dotations annuelles enregistrées en compte de résultat et les moins-values sur réalisation de créances commerciales.

Créances et réductions de valeurs sur créances- clients protégés et sous fournisseurs X						
	créances au 31/12/16 - clients protégés (HTVA)	créances au 31/12/16 - clients fournisseur X (HTVA)	Solde des créances au 31/12/16 - total	Provision réductions de valeur (bilan)		
				2016	2015	2014
AIEG	€ 14.230	€ 6.752	€ 20.983	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 1.276	€ 0	€ 1.276	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2.379.390	€ 13.150.242	€ 15.529.632	€ 14.098.413	€ 13.563.685	€ 12.459.051
PBE						€ 54.001
REW	€ 2.603	€ 1.793	€ 4.396	€ 0	€ 0	€ 932
ORES ELEC	€ 4.710.608	€ 16.338.041	€ 21.048.649	€ 10.102.484	€ 10.393.948	€ 15.738.818
TOTAL ED	€ 7.108.108	€ 29.496.828	€ 36.604.936	€ 24.200.897	€ 23.957.633	€ 28.252.802
RESA GAZ	€ 4.057.951	€ 20.374.632	€ 24.432.583	€ 17.267.298	€ 18.118.341	€ 16.864.917
ORES GAZ	€ 2.612.699	€ 12.868.481	€ 15.481.180	€ 7.693.475	€ 6.705.049	€ 11.379.030
TOTAL GD	€ 6.670.650	€ 33.243.113	€ 39.913.763	€ 24.960.774	€ 24.823.389	€ 28.243.947
TOTAL ED + GD	€ 13.778.758	€ 62.739.941	€ 76.518.699	€ 49.161.671	€ 48.781.023	€ 56.496.749

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)		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 534.728	€ 1.104.634	€ 992.912	€ 1.053.542	€ 442.000	€ 1.588.270	€ 1.546.634		
PBE			€ 35.056						
REW	€ 0	€ 0	€ 932	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	-€ 291.464	-€ 5.344.870	-€ 1.953.965	€ 3.101.103	€ 9.965.178	€ 2.809.639	€ 4.620.309		
TOTAL ED	€ 243.264	-€ 4.240.236	-€ 925.065	€ 4.154.645	€ 10.407.178	€ 4.397.909	€ 6.166.942		
RESA GAZ	-€ 851.042	€ 1.253.423	€ 1.554.690	€ 2.636.053	€ 408.000	€ 1.785.010	€ 1.661.423		
ORES GAZ	€ 988.427	-€ 4.673.981	€ 335.112	€ 1.575.086	€ 7.004.312	€ 2.563.513	€ 2.330.331		
TOTAL GD	€ 137.384	-€ 3.420.557	€ 1.889.801	€ 4.211.139	€ 7.412.312	€ 4.348.523	€ 3.991.755		
TOTAL ED + GD	€ 380.648	-€ 7.660.793	€ 964.736	€ 8.365.784	€ 17.819.491	€ 8.746.432	€ 10.158.697		

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 36,6 Mio EUR de **créances** au 31/12/2016, 24,2mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 66%) tandis qu'en gaz, sur un total de 39,9 Mio EUR de créances au 31/12/2016, 24,9mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 62 %).

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

Les montants passés en irrécouvrables en 2016 chez **ORES** sont largement inférieurs à ceux comptabilisés en 2014 et 2015. Pour rappel, les montants importants comptabilisés en 2014 et 2015 étaient 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.

Concernant les dotations relatives à l'année 2016 chez ORES, celles-ci ont été enregistrées sur base des créances impayées à fin 2016, qui ont peu évolué entre 2015 et 2016, contrairement à l'évolution précédente. En effet, l'année 2015 avait été marquée par des reprises de dotations de réductions de valeur importantes suite aux montants importants passés en irrécouvrables.

Chez **RESA**, les dossiers sont arrivés en fin de cycle de recouvrement en 2016. Des attestations d'irrécouvrabilité ont été remises et des créances douteuses ont donc été soldées et passées en moins-values sur réalisation de créances commerciales (850k€ au global en 2015 et 3,6 Mio EUR au global en 2016). Dès lors, la dotation en réductions de valeur diminue, voire des reprises sont enregistrées suite à la diminution du solde de créances impayées à fin 2016.

3.2.4. 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 2016 et comparativement aux années 2014 et 2015, les coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD se répartissent de la manière suivante:

Récapitulatif des coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre												
	Coûts du service clientèle			Coûts nets de fourniture			Dotations réductions de valeur et moins-values			Total		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2014	
AIEG	€87.582	€80.097	€44.561	€46.166	€83.322	€48.560	€0	€0	€0	€133.748	€163.418	€93.120
AIESH	€48.200	€74.117	€66.985	€21.557	€13.108	€13.132	€0	€0	€0	€69.757	€87.225	€80.117
RESA ELEC	€2.502.430	€2.390.563	€3.362.492	€1.227.359	-€80.294	€376.156	€1.588.270	€1.546.634	€992.912	€5.318.059	€3.856.903	€4.731.560
PBE			€80.648			-€24.377			€35.056			€91.327
REW	€132.439	€136.761	€176.103	-€14.222	€2.422	€8.695	€0	€0	€932	€1.18.217	€139.183	€185.730
ORES ELEC	€7.736.623	€7.909.743	€8.367.876	€252.513	€3.895.653	€3.422.651	€2.809.639	€4.620.309	€5.500.649	€10.798.774	€16.425.705	€17.291.176
TOTAL	€10.507.273	€10.591.281	€12.098.665	€1.533.374	€3.914.211	€3.844.816	€4.397.909	€6.166.942	€6.529.549	€16.438.556	€20.672.435	€22.473.029
							€0	€0				
RESA GAZ	€2.591.198	€2.564.148	€3.248.390	-€362.203	-€572.026	-€846.591	€1.785.010	€1.661.423	€1.554.690	€4.014.005	€3.653.545	€3.956.488
ORES GAZ	€3.646.129	€4.436.699	€3.927.358	€599.069	€4.298.134	€2.419.601	€2.563.513	€2.330.331	€4.907.762	€6.808.710	€11.065.164	€11.254.721
TOTAL	€6.237.326	€7.000.847	€7.175.748	€236.866	€3.726.108	€1.573.010	€4.348.523	€3.991.755	€6.462.452	€10.822.715	€14.718.710	€15.211.209
TOTAL ED+GD	€16.744.599	€17.592.128	€19.274.412	€1.770.240	€7.640.319	€5.417.825	€8.746.432	€10.158.697	€12.992.001	€27.261.271	€35.391.145	€37.684.238

En électricité, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-84k EUR), une diminution importante des coûts nets de fourniture (-2,3 Mio EUR) et une nette diminution des dotations réductions de valeur et des moins-values (-1,7 Mio EUR), **ce qui entraîne au global une diminution des coûts totaux de 20% (- 4,2 Mio EUR) en 2016** par rapport à 2015.

En gaz, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-763 k€), une diminution importante des coûts nets de fourniture (-3,4 Mio EUR) et une augmentation des dotations réductions de valeur et des moins-values (+356k EUR), **ce qui entraîne au global une diminution des coûts totaux de 26% (- 3,8 Mio EUR) en 2016** par rapport à 2015.

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 2016 (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								
	Clients alimentés (protégés ou X)	2016				2015	2014	2013
		Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle			
AIEG	368	€238	€125	€0	€363	€444	€272	€343
AIESH	385	€125	€56	€0	€181	€301	€282	€212
RESA ELEC	9.667	€259	€127	€164	€550	€335	€490	€496
PBE							€537	-€45
REW	160	€828	-€89	€0	€739	€960	€1.418	€859
ORES ELEC	29.158	€265	€9	€96	€370	€584	€657	€597
TOTAL	39.738	€264	€39	€111	€414	€511	€609	€559
RESA GAZ	11.035	€235	-€33	€162	€364	€302	€309	€343
ORES GAZ	13.673	€267	€44	€187	€498	€795	€698	€393
TOTAL	24.708	€252	€10	€176	€438	€566	€526	€406

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								
	Nombre total de MWh	2016				2015	2014	2013
		Coût moyen (€/MWh)				Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle			
AIEG	110.273	€0,79	€0,42	€0,00	€1,21	€1,45	€0,83	€0,96
AIESH	90.638	€0,53	€0,24	€0,00	€0,77	€0,97	€0,91	€0,68
RESA ELEC	1.926.920	€1,30	€0,64	€0,82	€2,76	€2,02	€2,58	€2,48
PBE								-€0,09
REW	85.280	€1,55	-€0,17	€0,00	€1,39	€1,62	€2,17	€0,91
ORES ELEC	6.155.946	€1,26	€0,04	€0,46	€1,75	€2,67	€2,86	€2,10
TOTAL	8.369.058	€1,26	€0,18	€0,53	€1,96	€2,48	€2,73	€2,12
RESA GAZ	4.216.075	€0,61	-€0,09	€0,42	€0,95	€0,87	€0,99	€0,95
ORES GAZ	8.484.111	€0,43	€0,07	€0,30	€0,80	€1,27	€1,36	€0,47
TOTAL	12.700.186	€0,49	€0,02	€0,34	€0,85	€1,14	€1,24	€0,63

3.3. Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social

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

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées aux GRD en 2016 et comparativement aux années 2014 et 2015 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSP CaB			OSP Gestion clientèle			Total		
	2016	2015	2014	2016	2015	2014	2016	2015	2014
AIEG	€ 176.326	€ 159.055	€ 228.030	€ 133.748	€ 163.418	€ 93.120	€ 310.073	€ 322.473	€ 322.473
AIESH	€ 449.848	€ 448.648	€ 316.050	€ 69.757	€ 87.225	€ 80.117	€ 519.605	€ 535.873	€ 535.873
RESA ELEC	€ 3.752.691	€ 3.630.085	€ 3.384.631	€ 5.318.059	€ 3.856.903	€ 4.731.560	€ 9.070.750	€ 7.486.988	€ 7.486.988
PBE			€ 139.016			€ 91.327			€ 0
REW	€ 203.875	€ 144.896	€ 200.567	€ 118.217	€ 139.183	€ 185.730	€ 322.092	€ 284.079	€ 284.079
ORES ELEC	€ 19.016.894	€ 22.072.344	€ 25.592.433	€ 10.798.774	€ 16.425.705	€ 17.291.176	€ 29.815.668	€ 38.498.049	€ 38.498.049
TOTAL	€ 23.599.634	€ 26.455.027	€ 29.860.727	€ 16.438.556	€ 20.672.435	€ 22.473.029	€ 40.038.189	€ 47.127.462	€ 47.127.462
RESA GAZ	€ 2.201.331	€ 1.687.282	€ 1.317.708	€ 4.014.005	€ 3.653.545	€ 3.956.488	€ 6.215.336	€ 5.340.828	€ 5.340.828
ORES GAZ	€ 10.511.975	€ 10.281.476	€ 9.741.575	€ 6.808.710	€ 11.065.164	€ 11.254.721	€ 17.320.685	€ 21.346.640	€ 21.346.640
TOTAL	€ 12.713.306	€ 11.968.758	€ 11.059.283	€ 10.822.715	€ 14.718.710	€ 15.211.209	€ 23.536.022	€ 26.687.468	€ 26.687.468
TOTAL ED + GD	€ 36.312.940	€ 38.423.785	€ 40.920.010	€ 27.261.271	€ 35.391.145	€ 37.684.238	€ 63.574.211	€ 73.814.930	€ 73.814.930

Au total, **en électricité, le coût des OSP à caractère social diminue en 2016 de 7 Millions EUR soit de 15%** par l'effet conjoint de la diminution des coûts de l'OSP «compteur à budget» (- 2,8 Millions EUR) et de la diminution des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (- 4,2 Millions EUR).

En gaz, la diminution du coût des OSP à caractère social est de 3,1 Mio EUR soit de 12%. La légère augmentation des coûts de l'OSP «compteur à budget» (+744k€) est compensée par la diminution des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (- 3,8 Mio EUR).

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

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social par les GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)							
	Nombre total de MWh	OSP CaB	OSP Gestion clientèle	Total 2016	Total 2015	% variation 2016/2015	Total 2014
AIEG	110.273	€ 1,60	€ 1,21	€ 2,81	€ 2,85	-1%	€ 2,86
AIESH	90.638	€ 4,96	€ 0,77	€ 5,73	€ 5,96	-4%	€ 4,49
RESA ELEC	1.926.920	€ 1,95	€ 2,76	€ 4,71	€ 3,91	20%	€ 4,42
PBE							€ 3,33
REW	85.280	€ 2,39	€ 1,39	€ 3,78	€ 3,31	14%	€ 4,51
ORES ELEC	6.155.946	€ 3,09	€ 1,75	€ 4,84	€ 6,27	-23%	€ 7,09
TOTAL	8.369.058	€ 2,82	€ 1,96	€ 4,78	€ 5,65	-15%	€ 6,35
RESA GAZ	4.216.075	€ 0,52	€ 0,95	€ 1,47	€ 1,28	15%	€ 1,32
ORES GAZ	8.484.111	€ 1,24	€ 0,80	€ 2,04	€ 2,45	-17%	€ 2,54
TOTAL	12.700.186	€ 1,00	€ 0,85	€ 1,85	€ 2,07	-10%	€ 2,14

4. 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)²⁶ ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)²⁷.

4.1. Les coûts relatifs à la gestion des déménagements problématiques

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.²⁸

²⁶ Move out zonder afspraak

²⁷ End of contract

²⁸ 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.

Pour l'année 2016 et comparativement à l'année 2015, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

Coûts nets relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2016 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Recettes	Total 2016	Total 2015
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,03	€3.762	€0	€3.762	€0	€0	€1.449	€0	€5.211	€4.488
AIESH	0,38	€29.201	€4.342	€33.543	€0	€0	€0	€0	€33.543	€33.372
RESA ELEC	0,00	€786.097	€0	€786.097	€0	€0	€82.685	-€255.510	€613.273	€476.606
PBE										
REW	0,35	€24.175	€12.965	€37.140	€0	€11.508	€0	€0	€48.648	€43.200
ORES ELEC	6,21	€855.964	€433.215	€1.289.179	€30.004	€0	€168.558	€0	€1.487.741	€2.246.249
TOTAL	6,97	€1.699.200	€450.522	€2.149.722	€30.004	€11.508	€252.692	-€255.510	€2.188.415	€2.803.915
RESA GAZ	1,00	€169.381	€0	€169.381	€0	€0	€37.937	-€100.986	€106.332	€46.377
ORES GAZ	3,50	€337.611	€175.949	€513.560	€28.297	€0	€56.606	€0	€598.463	€883.529
TOTAL	4,50	€506.992	€175.949	€682.940	€28.297	€0	€94.543	-€100.986	€704.795	€929.907

En 2016, le coût lié à la gestion des MOZA est à nouveau en diminution, tant en électricité (de -22%) qu'en gaz (de -24%).

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 2016 et comparativement à 2015, le nombre de coupures diminue de 30% et parallèlement le nombre d'ETP passe de 13,8 à 6,2 tandis qu'en gaz le nombre de coupures diminue de 26% et parallèlement le nombre d'ETP passe de 5,7 à 3,5. Grâce à l'amélioration de leurs processus, un nombre important de visites administratives ont pu être évitées²⁹ et par conséquent, des coûts liés aux MOZA.

Par ailleurs, chez ORES, des coûts de call center liés aux MOZA apparaissent en 2016 (+182k EUR au global). En effet, le prestataire pour le call center est à présent en mesure d'identifier les coûts liés aux MOZA contrairement aux années précédentes³⁰. Par ailleurs, un nombre plus important d'enquêtes téléphoniques a eu lieu suite à l'amélioration du processus MOZA (cf. supra).

Chez RESA, l'augmentation en gaz des coûts liés aux MOZA entre 2015 et 2016 s'explique par les charges de pension qui n'avaient pas été affectées aux OSP en 2015 contrairement à 2016 (48kEUR en 2016). En électricité, une augmentation des coûts liés aux MOZA est constatée. Celle-ci s'explique notamment par des processus de coupures qui ont été mis en place contrairement aux années précédentes. En 2016, RESA a comptabilisé erronément en coûts gérables (dans la catégorie « entretien réseau BT ») un montant de 459k EUR qui aurait dû être enregistré dans la catégorie MOZA. La CWaPE a dès lors corrigé cette imputation (dans le rapport sur les coûts OSP) afin que les coûts rapportés liés aux MOZA reflètent la réalité. Cette erreur d'imputation a été corrigée par RESA au niveau du processus pour 2017. Enfin, pour rappel, RESA globalise les recettes liées aux coupures dans la catégorie MOZA à défaut de pouvoir les identifier plus précisément.

Le montant imputable à l'OSP «MOZA» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2016 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2016	Coût moyen 2016 par MOZA	Coût moyen 2015 par MOZA	Coût moyen 2014 par MOZA
AIEG	681	€5.211	€7,7	€6,8	€24,5
AIESH	390	€33.543	€86,0	€76,9	€72,4
RESA ELEC	10.385	€613.273	€59,1	€47,2	€75,2
PBE					€82,3
REW	547	€48.648	€88,9	€75,4	€65,0
ORES ELEC	24.713	€1.487.741	€60,2	€71,4	€99,4
TOTAL	36.716	€2.188.415	€59,6	€64,9	€91,7
RESA GAZ	9.636	€106.332	€11,0	€6,6	€22,0
ORES GAZ	10.438	€598.463	€57,3	€65,6	€81,1
TOTAL	20.074	€704.795	€35,1	€45,4	€60,0

29 Des enquêtes téléphoniques sont réalisées et la visite administrative n'est planifiée que si un résultat n'a pas été obtenu via ce canal.

30 Ces coûts étaient alors repris en OPEX contrôlable dans l'environnement des coûts de support.

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

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, 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.

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 2016, 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 2016 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Recettes	Total 2016	Total 2015	Total 2014
		Rémunération	Frais indirects	Total							
AIEG	0,00	€ 153	€ 0	€ 153	€ 0	€ 0	€ 0	€ 376	€ 123	€ 245	
AIESH	0,25	€ 18.844	€ 3.665	€ 22.509	€ 0	€ 0	€ 0	€ 22.509	€ 17.852	€ 14.163	
RESA ELEC	3,00	€ 21.130	€ 0	€ 21.130	€ 0	€ 0	€ 5.343	-€ 16.509	€ 9.963	€ 15.321	
PBE										€ 0	
REW	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	
ORES ELEC	2,46	€ 301.030	€ 106.431	€ 407.462	€ 7.724	€ 0	€ 4.843	€ 420.029	€ 388.395	€ 404.355	
TOTAL	5,72	€ 341.157	€ 110.096	€ 451.254	€ 7.724	€ 0	€ 10.409	-€ 16.509	€ 452.877	€ 421.691	€ 869.499
RESA GAZ	1,00	€ 11.232	€ 0	€ 11.232	€ 0	€ 0	€ 2.516	-€ 6.697	€ 7.051	€ 2.765	€ 154.755
ORES GAZ	0,85	€ 102.948	€ 33.301	€ 136.249	€ 0	€ 0	€ 1.626	€ 0	€ 137.876	€ 138.562	€ 127.106
TOTAL	1,85	€ 114.180	€ 33.301	€ 147.481	€ 0	€ 0	€ 4.142	-€ 6.697	€ 144.927	€ 141.327	€ 281.862

Pour rappel, les recettes liées aux coupures sont rapportées par RESA dans la catégorie MOZA/EOC à défaut de pouvoir les identifier à l'origine.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2016 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2016	Coût moyen 2016 par EOC	Coût moyen 2015 par EOC	Coût moyen 2014 par EOC
AIEG	28	€ 376	€ 13	€ 18	€ 18
AIESH	178	€ 22.509	€ 126	€ 133	€ 121
RESA ELEC	671	€ 9.963	€ 15	€ 65	NA
PBE					€ 0
REW	0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
ORES ELEC	291	€ 420.029	NA	NA	NA
TOTAL	1.168	€ 452.877	NA	NA	NA
RESA GAZ	639	€ 7.051	€ 11	€ 18	NA
ORES GAZ	105	€ 137.876	NA	NA	NA
TOTAL	744	€ 144.927	NA	NA	NA

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.

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

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

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP "fonctionnement de marché"					
	MOZA	EOC	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 5.211	€ 376	€ 5.587	€ 4.610	€ 13.081
AIESH	€ 33.543	€ 22.509	€ 56.052	€ 51.224	€ 43.049
RESA ELEC	€ 613.273	€ 9.963	€ 623.236	€ 491.928	€ 1.223.281
PBE					€ 18.278
REW	€ 48.648	€ 0	€ 48.648	€ 43.200	€ 46.453
ORES ELEC	€ 1.487.741	€ 420.029	€ 1.907.770	€ 2.634.644	€ 3.405.741
TOTAL	€ 2.188.415	€ 452.877	€ 2.641.293	€ 3.225.606	€ 4.749.883
RESA GAZ	€ 106.332	€ 7.051	€ 113.383	€ 49.142	€ 309.510
ORES GAZ	€ 598.463	€ 137.876	€ 736.338	€ 1.022.092	€ 1.154.672
TOTAL	€ 704.795	€ 144.927	€ 849.721	€ 1.071.234	€ 1.464.183
TOTAL ED + GD	€ 2.893.210	€ 597.804	€ 3.491.014	€ 4.296.840	€ 6.214.066

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» **diminuent en 2016 de 19% par rapport à l'année 2015**, essentiellement en raison de la diminution chez ORES du nombre de coupures suite à un déménagement problématique, notamment grâce à l'amélioration de leur processus.

5. 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 étudiés 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 Quali watt) et, enfin, les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers Quali watt depuis le 1^{er} mars 2014.

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

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

En 2016, tout comme en 2015, 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.

5.2. Les coûts relatifs à l'octroi de primes (hors primes Quali watt)

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 2016, et comparativement aux années 2014 et 2015, les coûts relatifs au processus d'octroi de primes « URE »³¹ par les GRD se sont élevés à:

Coûts relatifs à l'octroi de primes							
	Nombre d'ETP	Coûts de personnel	Autres coûts	Total 2016	Total 2015	Total 2014	Total 2013
AIEG	0,00	€0	€0	€0	€0	€0	€0
AIESH	0,00	€0	€0	€0	€0	€0	€0
RESA ELEC	0,00	€0	€0	€0	€0	€0	€0
PBE						€0	€0
REW	0,00	€0	€0	€0	€1.023	€954	€1.155
ORES ELEC	0,00	€0	€0	€0	€6.268	€5.418	€17.916
TOTAL	0,00	€0	0,00	€0	€7.292	€6.372	€19.071
RESA GAZ	0,82	€54.695	€0	€54.695	€73.645	€275.110	€302.157
ORES GAZ	0,00	€0	€0	€0	€285.284	€390.030	€692.092
TOTAL	0,82	€54.695	0,00	€54.695	€358.929	€665.140	€994.249

³¹ En gaz, notamment les primes liées à l'installation d'une chaudière ou d'un générateur au gaz naturel.

Les coûts liés à l'octroi de primes diminuent de 85% par rapport à 2015. En vertu de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015³² et de l'Arrêté Ministériel du 30 avril 2015³³, la gestion de ces primes a été reprise par l'Administration. Les GRD étaient cependant encore tenus de traiter les bons de commande réceptionnés avant le changement de régime.

5.3. 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 GRD 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^{er} mars 2014, le mécanisme de soutien Quali watt a vu le jour et a remplacé le mécanisme de soutien Sol watt. Le système Quali watt s'applique aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1er 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 :

Coûts relatifs au guichet unique (hors primes)						
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 43.428	€ 0	€ 0	€ 43.428	€ 32.033	€ 10.161
AIESH	€ 20.465	€ 0	€ 0	€ 20.465	€ 24.897	€ 18.760
RESA ELEC	€ 216.279	€ 0	€ 0	€ 216.279	€ 358.833	€ 235.178
PBE						€ 1.541
REW	€ 16.485	€ 0	€ 0	€ 16.485	€ 7.986	€ 13.103
ORES ELEC	€ 393.766	€ 0	€ 28.870	€ 422.636	€ 374.883	€ 452.046
TOTAL	€ 690.424	€ 0	€ 28.870	€ 719.294	€ 798.632	€ 730.789

Les coûts liés à l'infrastructure informatique Quali watt (analyse et développement du rapport Quali watt) rapportés par ORES diminuent d'années en années et passent de 136k EUR en 2015 à 28k EUR en 2016.

Le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2016, le nombre de dossiers Sol watt et Quali watt traités ainsi que le coût total moyen par dossier:

³² instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergies et la rénovation des logements

³³ portant exécution l'Arrêté du Gouvernement wallon du 26 mars 2015 instaurant un régime de primes aux particuliers favorisant les économies d'énergies et la rénovation des logements

Coût moyen par dossier										
	2016					2015				
	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre de dossiers Solwatt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers Quali watt traités	Nombre de dossiers Solwatt traités	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	187	76	263	€43.428	€165	€59	€74	133	€32.033	€241
AIESH	102	42	144	€20.465	€142	€31	NC	NC	€24.897	NA
RESA ELEC	2.234	923	3.157	€216.279	€69	€829	€765	1.594	€358.833	€225
PBE										
REW	125	31	156	€16.485	€106	€40	NC	NC	€7.986	NA
ORES ELEC	8.214	2.932	11.146	€422.636	€38	€2.687	€2.864	5.551	€374.883	€68
TOTAL	10.862	4.004	14.866	€719.294	€48	€3.646	€3.703	7.278	€798.632	€110

Il est constaté que le nombre de dossiers Quali watt traités augmente de 198% entre 2015 et 2016 et que le nombre de dossiers Solwatt traités en 2016 augmente de 8% par rapport à 2015. Les dossiers Solwatt traités concernent par exemple le remplacement d'onduleurs, de compteur vert ou encore de changement de propriétaire.

Par ailleurs, le nombre de dossiers traités par ETP est en augmentation et dès lors, le coût moyen de traitement par dossier est en diminution.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique						
	2016			2015		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€43.428	0,06	4.383	€32.033	0,06	2.217
AIESH	€20.465	0,25	576	€24.897	0,32	NC
RESA ELEC	€216.279	3,18	991	€358.833	6,37	250
PBE						
REW	€16.485	0,16	954	€7.986	0,08	NC
ORES ELEC	€393.766	4,13	2.698	€238.249	2,38	2.333
TOTAL	€690.424	7,79	1.908	€661.998	9,21	790

Concernant les coûts liés au personnel, ceux-ci diminuent chez RESA en raison de la réduction du personnel qui est affecté à la gestion du guichet unique. Par contre, chez ORES, les coûts de personnel liés au guichet unique augmentent entre 2015 et 2016 de 65% et le nombre d'ETP y relatifs augmentent également pour passer de 2,4 à 4,1 ETP pour la gestion des primes anniversaires.

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 - 2016			Montant des primes Quali watt - 2015		
	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	187	€139.646	€747	63	€56.141	€891
AIESH	102	€59.464	€583	35	€27.042	€773
RESA ELEC	2.234	€1.541.928	€690	851	€729.335	€857
PBE						
REW	125	€73.975	€592	64	€49.128	€768
ORES ELEC	8.214	€5.112.522	€622	3.457	€2.839.342	€821
TOTAL	10.862	6.927.535	€638	4.470	€3.700.988	€828

Entre 2015 et 2016, le nombre de primes octroyées est en augmentation de 198% et les montants octroyés de 87%. Les montants octroyés en 2016 concernent les nouvelles primes octroyées en 2016 mais également les montants des « primes anniversaires » relatives à l'année 2014 et 2015.

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

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, 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^{er} mars 2014), peut être approché au travers du tableau suivant :

Récapitulatif des coûts imputés à la sensibilisation à l'URE, au recours aux énergies renouvelables ainsi qu'à la mise en place du guichet unique						
	Octroi de primes URE	Guichet unique	Octroi de primes Quali watt	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€0	€43.428	€139.646	€183.074	€88.174	€19.969
AIESH	€0	€20.465	€59.464	€79.929	€51.939	€22.664
RESA ELEC	€0	€216.279	€1.541.928	€1.758.207	€1.088.168	€376.779
PBE						€7.427
REW	€0	€16.485	€73.975	€90.460	€58.138	€31.834
ORES ELEC	€0	€422.636	€5.112.522	€5.535.158	€3.220.493	€1.094.074
TOTAL	€0	€719.294	€6.927.535	€7.646.829	€4.506.911	€1.552.748
RESA GAZ	€54.695			€54.695	€73.645	€275.110
ORES GAZ	€0			€0	€285.284	€390.030
TOTAL	€54.695			€54.695	€358.929	€665.140
TOTAL ED + GD	€54.695	€719.294	€6.927.535	€7.701.524	€4.865.840	€2.217.887

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 2016, des coûts de l'ordre de **7,7 Millions EUR** (pour l'électricité et le gaz), dont 6,9 Millions EUR relatifs aux primes Quali watt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont **en augmentation de 58%** (+2,8 Millions EUR) par rapport à l'année 2015 en raison principalement de Quali watt.

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

6.1. Les coûts relatifs au raccordement standard gratuit

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

La partie des coûts correspondant à la définition du «raccordement standard gratuit» telle que reprise à l'article 32 §1^{er} 4 b du décret 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 2016**. En 2016, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 95 % pour ORES. Cette estimation des coûts imputables au «raccordement standard gratuit» ne permet toutefois pas d'isoler les coûts de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau (coûts restant à charge du client). Néanmoins, selon les GRD, les dossiers pour lesquels le raccordement standard doit être complété (distance supérieure à 8 mètres par rapport à la canalisation principale) sont peu fréquents.

Aussi, les coûts relatifs aux raccordements standards gratuits imputables à l'OSP ont été estimés pour l'année 2016 aux montants suivants:

Coûts 2016 relatifs au raccordement standard gratuit								
	Investissements RSG -2016	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2016 RSG	Marge équitable	Charge financière	Coût annuel OSP 2016-RSG	Coût annuel OSP 2015-RSG
RESA GAZ	€7.547.978	2.412	€3.130	€3.044.389	€3.262.210	€1.544.145	€7.850.743	€5.993.375
ORES GAZ	€12.241.825	7.724	€1.585	€5.696.533	€3.677.446	€2.867.846	€12.241.825	€8.885.335
TOTAL	€19.789.803	10.136	€1.953	€8.740.922	€6.939.656	€4.411.991	€20.092.569	€14.878.711

Contrairement aux années précédentes, les charges financières relatives aux raccordements standards gratuits ont été rapportées. L'augmentation des coûts s'explique donc principalement par la prise en compte de ces charges financières. Par ailleurs, ces coûts relatifs aux raccordements standards gratuits devraient continuer à augmenter suite à l'accroissement des charges d'amortissement mais également suite à la promotion du gaz naturel (Promogaz) par les GRD.

7. 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^{er} les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD:

- Le coût des activités d'entretien de l'éclairage public pour autant que ces activités relèvent de l'entretien préventif ou curatif normal de cet éclairage public;
- Le coût des accessoires tels que les lampes, ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles liés à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public;
- L'annuité de financement du remplacement des armatures de la famille des «vapeurs de mercure basse pression» (TL) par des armatures permettant de réaliser des économies d'énergie et de réduire les frais d'entretien;
- La charge d'amortissement et de financement des investissements, notamment les équipements 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^{er} 8° de l'AGW susmentionné, vise l'ensemble des actions relatives à l'éclairage public et qui portent sur:

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

Ainsi, les coûts supportés par les GRD électricité dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal s'élèvent à **12,2 Millions EUR pour l'année 2016**, comparativement à 13,5 Millions EUR l'année 2015.

GRD	Entretien de l'éclairage public (3.1)			Base patrimoniale (3.2)	Audit quinquennal (3.2)	remplacement HgHp (3.3)	remplacement HgHp (3.4)	Invests. Ecrêtage (3.5)	Total 2016
	Coûts d'entretien (3.1.1)	Coûts des accessoires (3.1.2)	Autres coûts (3.1.3)						
AIEG	€ 106.823	€ 31.830	€ 0	€ 0	€ 0	€ 5.783	€ 8.761	€ 896	€ 174.453
AIESH	€ 132.027	€ 62.485	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 237.223
ORES NAMUR	€ 1.098.343	€ 939.566	€ 159.682	€ 288.981	€ 0	€ 6.292	€ 50.176	€ 37.378	€ 1.726.770
ORES HAINAUT	€ 1.102.789	€ 610.075	€ 365.279	€ 561.743	€ 0	€ 548.641	€ 637.481	€ 87.650	€ 3.351.808
ORES EST	€ 105.092	€ 19.140	€ 33.571	€ 58.664	€ 0	€ 14.182	€ 42.112	€ 8.150	€ 216.070
ORES Luxembourg	€ 605.441	€ 268.502	€ 111.014	€ 268.444	€ 0	€ 27.300	€ 42.985	€ 30.957	€ 1.240.471
ORES VERVIERS	€ 264.652	€ 85.072	€ 48.239	€ 111.455	€ 0	€ 2.299	€ 9.742	€ 11.295	€ 484.111
TECTEO - LIEGE	€ 134.299	€ 13.629	€ 19.982	€ 30.798	€ 0	€ 261	€ 0	€ 4.677	€ 166.196
ORES BW	€ 371.594	€ 262.392	€ 126.111	€ 195.792	€ 0	€ 298.225	€ 112.980	€ 35.229	€ 1.305.126
ORES MOUSCRON	€ 34.822	€ 16.825	€ 23.002	€ 35.238	€ 0	€ 7.991	€ 19.641	€ 5.384	€ 204.587
RESA	€ 1.157.012	€ 631.259	€ 25.586	€ 163.870	€ 32.512	€ 456.249	€ 10.919	€ 124.375	€ 2.769.529
WAVRE	€ 118.167	€ 27.102	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 4.286	€ 357.922
Total	€ 5.334.313	€ 3.008.510	€ 919.230	€ 1.720.479	€ 32.512	€ 1.367.224	€ 934.797	€ 350.278	€ 12.234.264

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 2016 présente de façon détaillée les coûts y relatifs. Le lecteur est invité à en prendre connaissance via <http://www.cwape.be/?lg=1&dir=1.6.04> (document publié le 16/06/2017).

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont **diminué de près de 10 % en 2016 par rapport à l'année 2015** essentiellement en raison de la décroissance des coûts de tenue à jour de l'inventaire dans les secteurs d'ORES et dans une moindre mesure de la diminution des coûts des matières pour l'entretien et des coûts de gestion imputés dans le cadre du remplacement des armatures équipées de vapeurs de mercure basse pression.

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

8.1. Récapitulatif des coûts totaux imputés aux OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2016, et comparativement aux années 2015 et 2014, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevés à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2016 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	€ 310.073	€ 5.587	€ 183.074		€ 174.453	€ 673.187	€ 569.351	€ 481.242
AIESH	€ 519.605	€ 56.052	€ 79.929		€ 237.223	€ 892.809	€ 833.547	€ 622.901
RESA ELEC	€ 9.070.750	€ 623.236	€ 1.758.207		€ 2.769.529	€ 14.221.723	€ 11.668.865	€ 12.315.278
PBE								€ 373.527
REV	€ 322.092	€ 48.648	€ 90.460		€ 357.922	€ 819.122	€ 562.923	€ 625.720
ORES ELEC	€ 29.815.668	€ 1.907.770	€ 5.535.158		€ 8.695.138	€ 45.953.734	€ 54.764.444	€ 56.304.070
TOTAL	€ 40.038.189	€ 2.641.293	€ 7.646.829		€ 12.234.264	€ 62.560.575	€ 68.399.129	€ 70.722.738
RESA GAZ	€ 6.215.336	€ 113.383	€ 54.695	€ 7.850.743		€ 14.234.158	€ 11.456.990	€ 11.702.670
ORES GAZ	€ 17.320.685	€ 736.338	€ 0	€ 12.241.825		€ 30.298.849	€ 31.539.351	€ 30.311.788
TOTAL	€ 23.536.022	€ 849.721	€ 54.695	€ 20.092.569		€ 44.533.007	€ 42.996.341	€ 42.014.459
TOTAL ED + GD	€ 63.574.211	€ 3.491.014	€ 7.701.524	€ 20.092.569	€ 12.234.264	€ 107.093.582	€ 111.395.470	€ 112.737.197

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2016 avec les coûts de l'année 2015 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2015	€ 47.127.462	€ 3.225.606	€ 4.506.911		€ 13.539.150	€ 68.399.129
2016	€ 40.038.189	€ 2.641.293	€ 7.646.829		€ 12.234.264	€ 62.560.575
Variation 2016/2015	-€ 7.089.273	-€ 584.313	€ 3.139.918		-€ 1.304.885	-€ 5.838.554

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2015	€ 26.687.468	€ 1.071.234	€ 358.929	€ 14.878.711		€ 42.996.341
2016	€ 23.536.022	€ 849.721	€ 54.695	€ 20.092.569		€ 44.533.007
Variation 2016/2015	-€ 3.151.446	-€ 221.513	-€ 304.234	€ 5.213.858		€ 1.536.666

Comme il ressort des tableaux précédents, **en électricité, les coûts totaux des OSP diminuent en 2016 de plus de 5,8 Millions EUR et augmentent en gaz de 1,5 Millions EUR.** Contrairement aux années précédentes, les charges financières relatives aux raccordements standards gratuits ont été rapportées. Dès lors, l'augmentation des coûts totaux des obligations de service public en gaz s'explique par la prise en compte de ces charges financières.

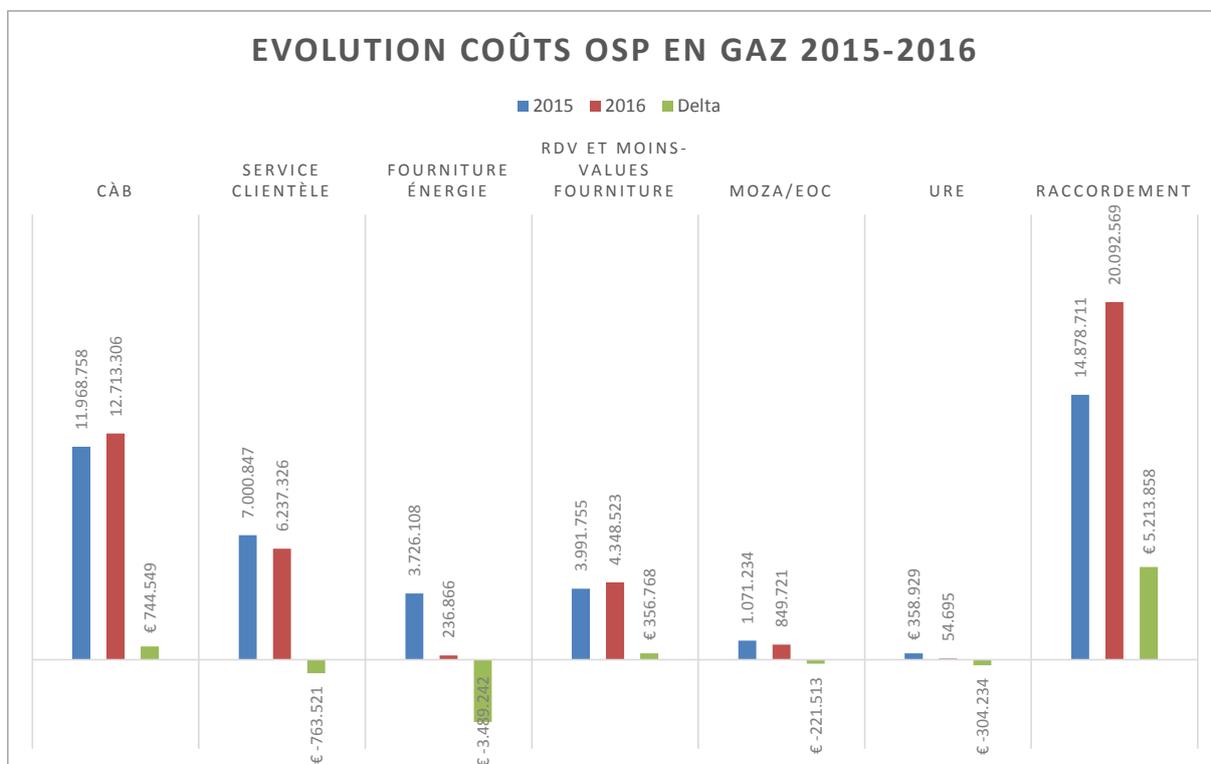
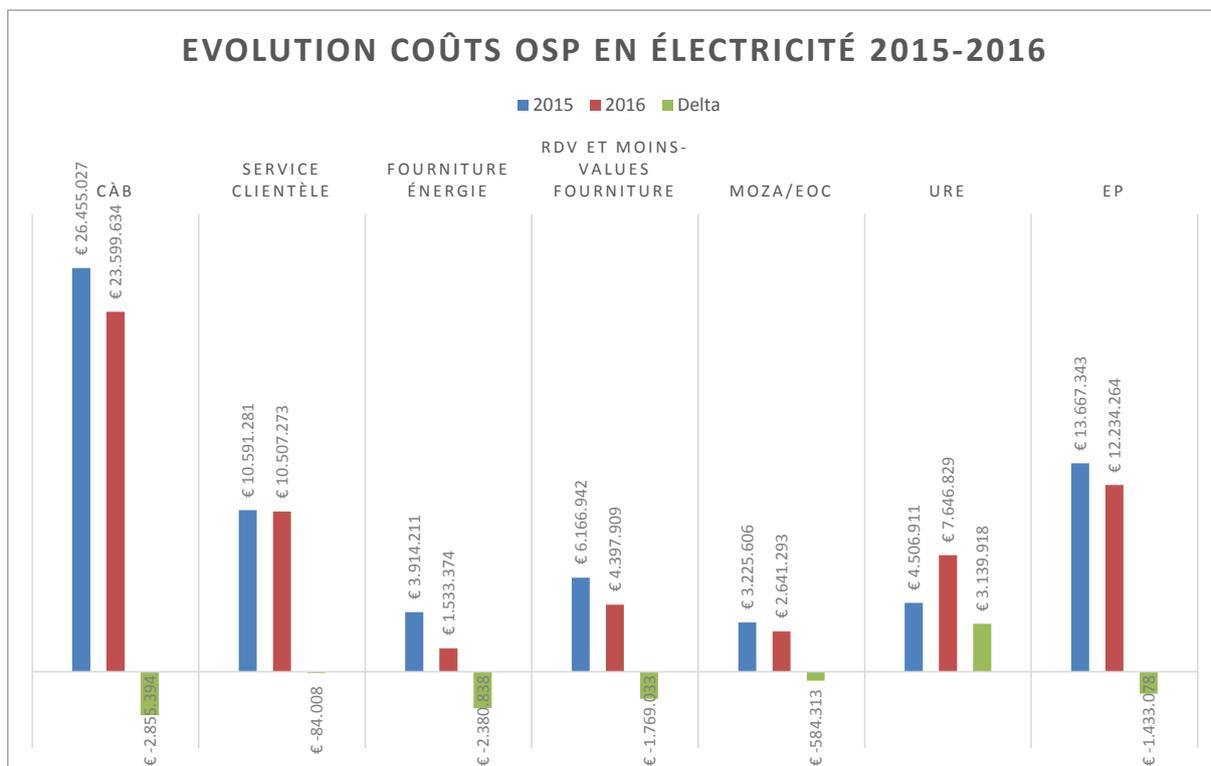
Les coûts totaux des OSP, dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (sur base du nombre de MWh sur lesquels les coûts OSP sont répartis) donnent les résultats suivants :

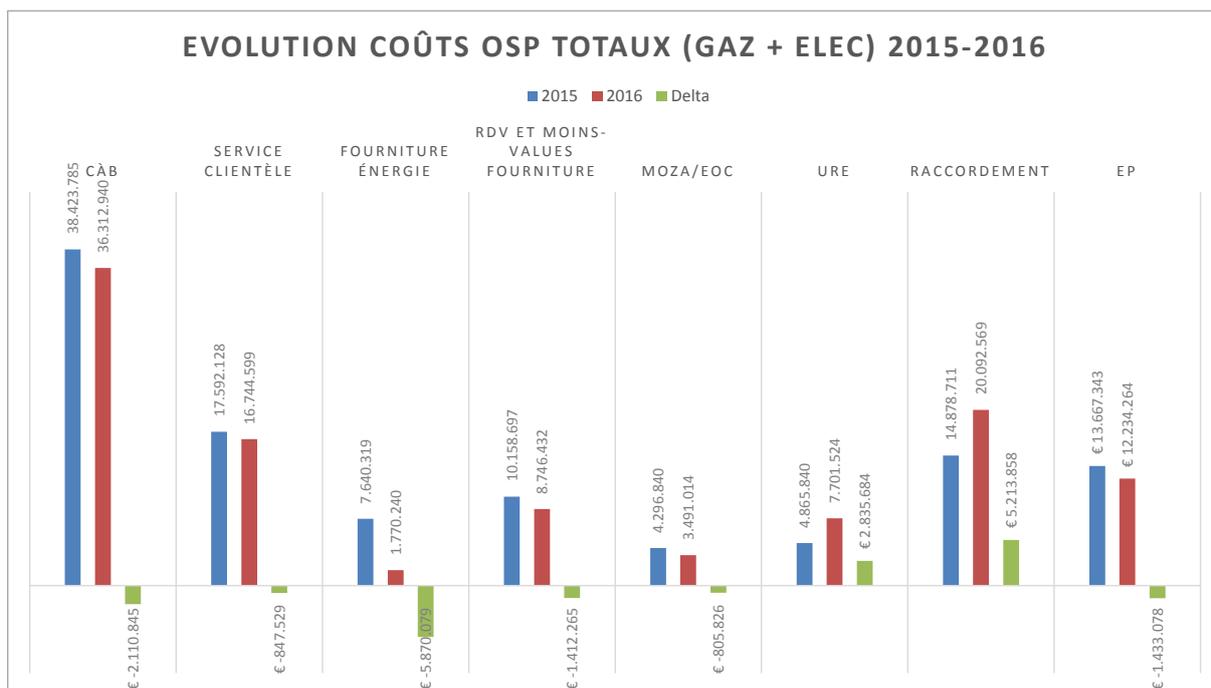
Récapitulatif des coûts des OSP 2016 à charge des GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)									
	Nombre total de MWh	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2016	Total 2015	Total 2014
AIEG	110.273	€ 2,81	€ 0,05	€ 1,66		€ 1,58	€ 6,10	€ 5,04	€ 4,29
AIESH	90.638	€ 5,73	€ 0,62	€ 0,88		€ 2,62	€ 9,85	€ 9,27	€ 7,06
RESA ELEC	1.926.920	€ 4,71	€ 0,32	€ 0,91		€ 1,44	€ 7,38	€ 6,10	€ 6,71
PBE									€ 5,40
REV	85.280	€ 3,78	€ 0,57	€ 1,06		€ 4,20	€ 9,61	€ 6,57	€ 7,31
ORES ELEC	6.155.946	€ 4,84	€ 0,31	€ 0,90		€ 1,41	€ 7,46	€ 8,92	€ 9,30
TOTAL	8.369.058	€ 4,78	€ 0,32	€ 0,91		€ 1,46	€ 7,48	€ 8,20	€ 8,58
RESA GAZ	4.216.075	€ 1,47	€ 0,03	€ 0,01	€ 1,86		€ 3,38	€ 2,74	€ 2,93
ORES GAZ	8.484.111	€ 2,04	€ 0,09	€ 0,00	€ 1,44		€ 3,57	€ 3,62	€ 3,67
TOTAL	12.700.186	€ 1,85	€ 0,07	€ 0,00	€ 1,58		€ 3,51	€ 3,33	€ 3,43

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 a été assurée par ORES en électricité, et ce jusqu'au 31 décembre 2016. Par ailleurs, ORES renseigne également les coûts OSP de PBE et de Gaselwest pour la quote-part prestée par ORES, et qui sont également refacturés à ces derniers. 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.

8.2. Récapitulatif de l'évolution des coûts OSP entre 2015 et 2016





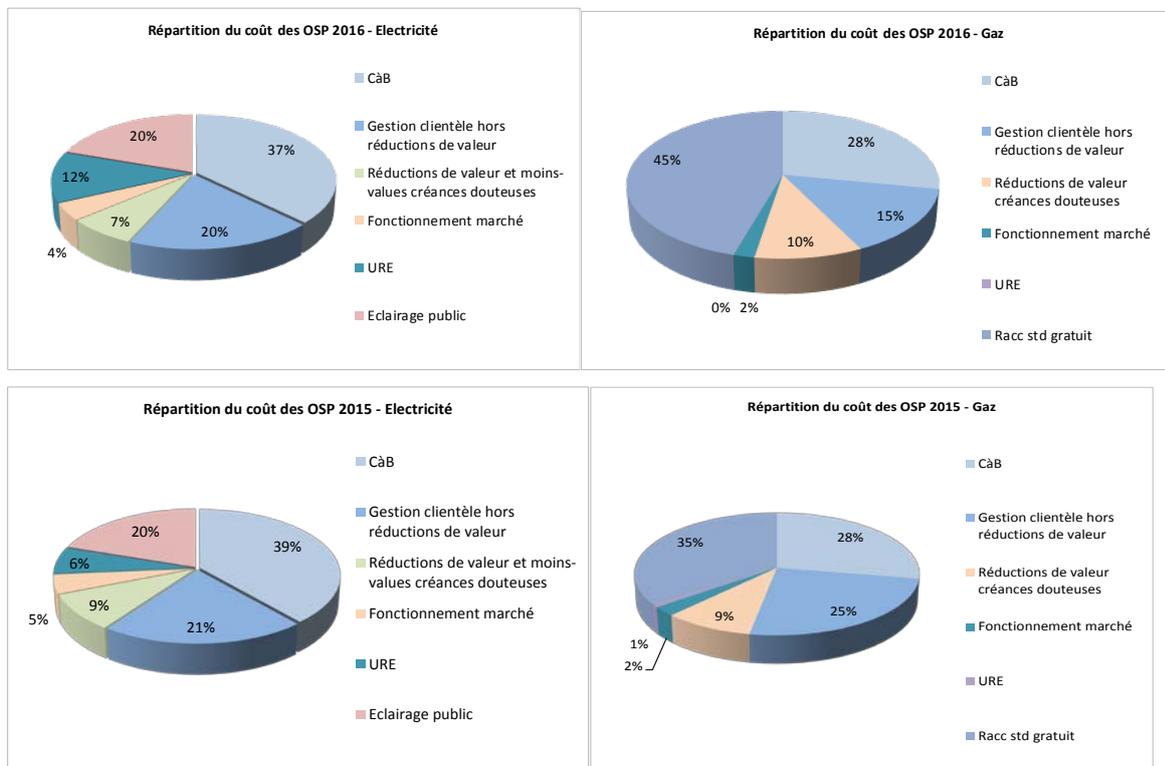
8.3. Impact du coût des OSP sur la facture d'un client-type

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2016 à **31 €** soit 3,8% de sa facture annuelle (TVA 21%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **98 €** soit 7% de sa facture annuelle.

Année	Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2016 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2016	
					Coût OSP 2016 TVAC	% facture annuelle 2016
2016	Electricité Dc	3,5	€7,48	€31,66	€825,90	3,8%
	Gaz D3	23,26	€3,51	€98,69	€1.391,42	7,1%
2015	Electricité Dc	3,5	€8,20	€34,72	€834,00	4,2%
	Gaz D3	23,26	€3,33	€93,83	€1.524,00	6,2%
2014	Electricité Dc	3,5	€8,58	€31,84	€703,27	4,5%
	Gaz D3	23,26	€3,43	€96,48	€1.550,25	6,2%
2013	Electricité Dc	3,5	€7,83	€33,18	€817,47	4,1%
	Gaz D3	23,26	€2,67	€75,09	€1.621,90	4,6%

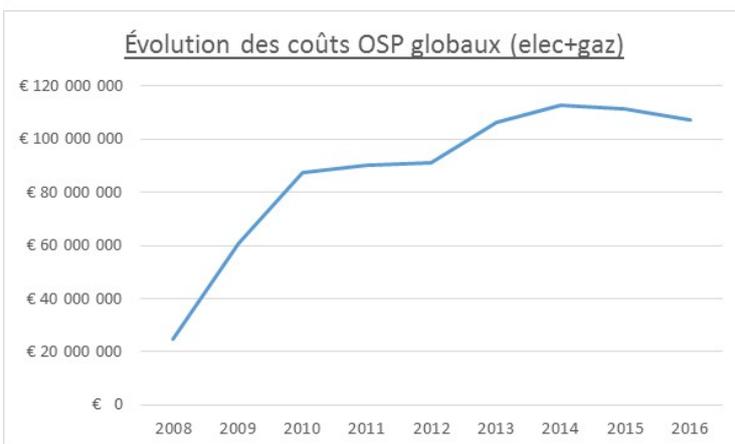
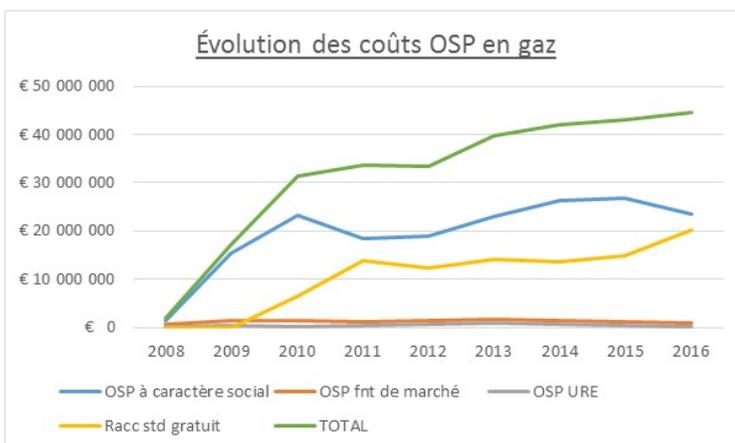
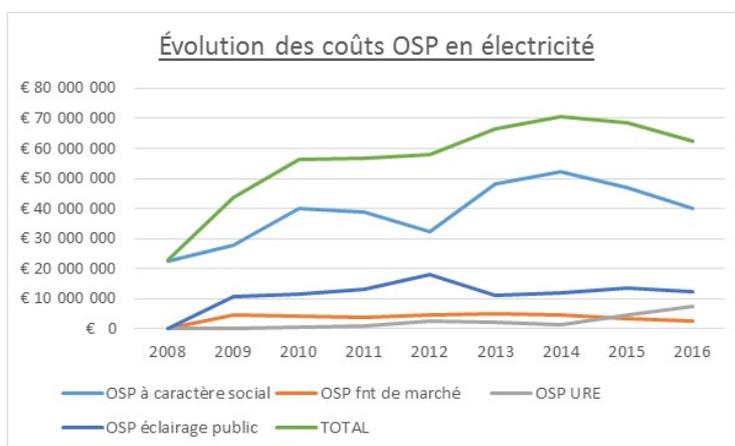
8.4. Répartition du coût des OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2016 et 2015 est la suivante (coûts en euros par MWh consommé en BT):



8.5. Évolution du coût des OSP depuis 2008

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



9. CONCLUSION

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation des coûts des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par ces derniers relativement aux activités de l'année 2016 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 2016 par rapport à 2015 de 4,3 Millions €, soit de 4%**.

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 2016, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **23,6 Millions EUR**. Ces coûts sont en **diminution** de 10,8% (26,4 Millions EUR en 2015). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **12,7 Millions €** en 2016, ce qui signifie une **augmentation** de ces coûts de 744k€, soit de 6,2% par rapport à 2015.

Au global, cette diminution s'explique principalement par la **réduction des coûts de support** (à savoir, -2 Millions EUR ; -28%) liés à l'entretien des compteurs à budget, aux déplacements inutiles dans le cadre du placement des compteurs à budget et aux coupures pour refus de placement des compteurs à budget chez ORES suite à une réduction volontaire de ces coûts et à la mise en œuvre d'un programme d'efficacité.

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 2016, à respectivement **12 Millions EUR en électricité** contre 14,5 Millions en 2015 et **6,4 Millions EUR en gaz** contre 10,7 Millions en 2015.

Au global, en 2016, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 4,8 % (-847k EUR au global) par rapport aux coûts de l'année 2015. La diminution est fortement influencée par des coûts moindres liés au service recouvrement chez ORES, contrebalancée par des coûts liés au service clientèle.

Par ailleurs, concernant les **coûts liés à la fourniture d'énergie**, ces coûts **diminuent en 2016 de 5,8 Millions EUR** (-77%) par rapport à 2015. Une augmentation des recettes liées à la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X est constatée en 2016, principalement chez d'ORES, notamment suite aux dysfonctionnements liés à l'application MERCURE d'ORES. L'édition de nombre de factures de décompte a dès lors été mise en attente en raison de retards dans le traitement des données de consommations réelles par ladite application. Par contre, chez RESA, en électricité, l'augmentation du coût net lié à la fourniture d'énergie s'explique par l'augmentation globale des coûts liés aux achats d'énergie, des CV et des coûts de réseau et par la diminution des recettes notamment suite à la diminution du nombre et des montants facturés aux clients sous fournisseur X en 2016.

Les réductions de valeur et les moins-values sur les créances douteuses des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, s'élèvent à **8,7 Millions EUR au global**. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables **diminuent en 2016 de 14% (-1,4 Millions EUR)**.

Cette variation s'explique par une diminution de 12 Millions EUR chez ORES des moins-values sur réalisation de créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie en 2016 par rapport à l'année 2015. Pour rappel, les années 2014 et 2015 avaient été marquées par l'enregistrement d'importantes moins-values sur réalisation de créances commerciales suite à la fin du marché de recouvrement chez ORES qui portait sur les créances antérieures à 2015 et suite à la modification des règles d'évaluation de passage en provision. Chez RESA, les dossiers sont arrivés en fin de cycle de recouvrement en 2016 et dès lors, 3,6 Millions EUR ont été passés en moins-values sur réalisation de créances commerciales en 2016 comparativement à 850k€ en 2015. Concernant les dotations relatives à l'année 2016, celles-ci ont été enregistrées sur base des créances impayées à fin 2016.

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 2016, à respectivement **2,6 Millions € pour l'électricité et 849k € pour le gaz**. Ces coûts sont en diminution de 19% par rapport à l'année 2015, essentiellement en raison de la diminution chez ORES du nombre de coupures suite à un déménagement problématique, notamment grâce à l'amélioration de leur processus opérationnel.

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 2016, des coûts de l'ordre de **7,7 Millions EUR** (pour l'électricité et le gaz), dont 6,9 Millions EUR relatifs aux primes Quali watt versées. Ces coûts globaux liés à l'OSP URE sont en **augmentation de 58%** (+2,8 Millions EUR) par rapport à l'année 2015 en raison principalement de Quali watt.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **20 Millions EUR**. Ce coût comprend la charge d'amortissement, la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit et la charge financière liée à ces investissements. Contrairement aux années précédentes, les charges financières relatives aux raccordements standards gratuits ont été rapportées. L'augmentation des coûts liés au **raccordement standard gratuit en gaz** de 35% (+5,2 Millions €) s'explique donc principalement par la prise en compte de ces charges financières (4,4 Millions €).

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 2016 à **12,2 Millions EUR**, en diminution de 10% par rapport à l'année 2015, essentiellement en raison de la décroissance des coûts de tenue à jour de l'inventaire dans les secteurs d'ORES et dans une moindre mesure dans la diminution des coûts des matières pour l'entretien et des coûts de gestion imputés dans le cadre du remplacement des armatures équipées de vapeurs de mercure basse pression.

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.

Malgré l'augmentation de certains coûts souhaitables de par la transition énergétique dans laquelle s'est inscrite notre société (Quali watt, raccordement standard gratuit), il est important de constater que les autres coûts OSP des GRD, dont ORES en tête, s'inscrivent globalement à la baisse. C'est d'autant plus remarquable que le nombre de prestations sous-jacentes a plutôt tendance à augmenter avec la précarisation croissante de nos populations. Ceci est le signe tant d'une régulation qui se veut plus incitative envers les GRD que d'une démarche volontaire de ces derniers à plus d'efficacité dans leur service à nos concitoyens.

* *
*