



---

**COMMISSION WALLONNE POUR L'ÉNERGIE**

**RAPPORT**

CD-16e26-CWaPE-0008

*concernant*

*'l'évaluation pour l'année 2014  
du coût des obligations de service public  
imposées aux gestionnaires de réseau de distribution'*

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

*Le 19 mai 2016*

---

## EXECUTIVE SUMMARY

L'analyse des données relatives à l'année 2014 a mis en avant qu'en électricité les coûts totaux des obligations de service public à charge des GRD **s'accroissent de 6,5 %** par rapport à l'année 2013 passant de 66,4 Millions € en 2013 à **70,7 Millions €** en 2014 tandis qu'en gaz les coûts totaux **progressent de 5,7 %** en passant de 39,8 Millions € en 2013 à **42 Millions €** en 2014.

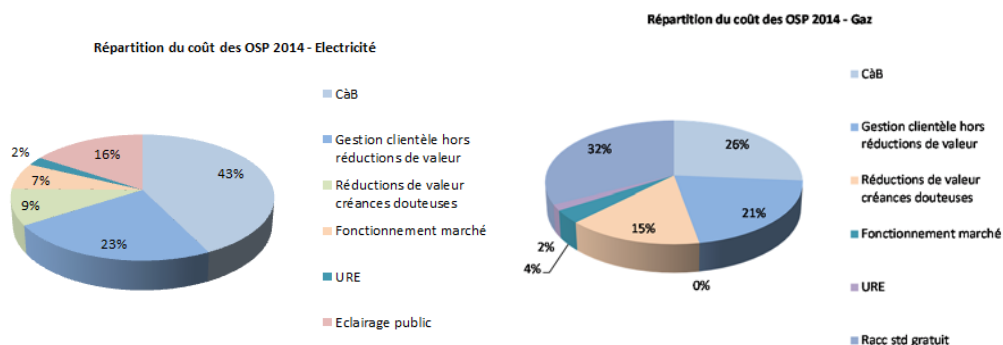
En électricité, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget - achat, placement, rechargement, etc.- représente le coût le plus important pour le GRD en 2014 avec **29,8 Millions €, soit 43% du coût total des OSP électricité**. En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **11 Millions €, soit 26% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle (y compris les dotations aux provisions réductions de valeur sur créances douteuses) représentent un coût de **22,4 Millions €** en électricité, soit 32% 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 sur créances douteuses) représentent le coût le plus important pour le GRD en 2014 avec **15,2 Millions €, soit 36% du coût total des OSP gaz**.

Les coûts relatifs aux OSP liées à l'éclairage public en électricité représentent **12 Millions €, soit 16% du coût total des OSP électricité** et les coûts relatifs à l'obligation de raccordement standard gratuit en gaz représentent **13,6 Millions €, soit 32% 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 **4,7 Millions €** en électricité, soit 7% du coût total des OSP électricité et **1,4 Millions €** en gaz, soit 4% 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 Qualiwhatt atteignent **1,5 Millions €** en électricité et **0,66 Million €** en gaz, soit 2% 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 2014 à **32€ TVAC soit 4,5% de sa facture annuelle (703€)<sup>1</sup>**.

De même, en gaz, pour un client-type D3 (23.260 kWh), le coût annuel s'élève à **96€ TVAC soit 6,2% de sa facture annuelle (1550€)<sup>2</sup>**.

<sup>1</sup> TVA 6%

<sup>2</sup> TVA 21%

## TABLE DES MATIÈRES

<b>EXECUTIVE SUMMARY</b> .....	<b>2</b>
<b>TABLE DES MATIÈRES</b> .....	<b>3</b>
<b>1. INTRODUCTION</b> .....	<b>4</b>
<b>2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à « CARACTERE SOCIAL » à CHARGE DES GRD</b> .....	<b>5</b>
2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ.....	5
2.1.1. Les coûts liés à l'achat des compteurs à budget.....	6
2.1.2. Les coûts liés au placement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz).....	7
2.1.3. Récapitulatif des coûts relatifs à l'OSP « achat et placement des compteurs à budget ».....	12
2.1.4. Les coûts relatifs au rechargement des compteurs à budget (électricité et/ou gaz) .....	15
2.1.5. Les autres éléments de coûts liés à l'activité CàB .....	19
2.1.6. Récapitulatif des coûts imputés à l'OSP « compteur à budget ».....	21
2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE .....	24
2.2.1. Les coûts relatifs à la gestion de la clientèle propre des GRD.....	24
2.2.2. Les coûts et recettes de la fourniture d'énergie par le GRD .....	29
2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie.....	36
2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD .....	37
2.3. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL.....	40
<b>3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD</b> .....	<b>41</b>
3.1. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES DEMENAGEMENTS PROBLEMATIQUES PAR LE GRD.....	41
3.2. LES COÛTS RELATIFS A LA GESTION DES FINS DE CONTRAT PAR LE GRD.....	42
3.3. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » .....	43
<b>4. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A CHARGE DES GRD EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AUX ENERGIES RENOUVELABLES</b> .....	<b>45</b>
4.1. LES COÛTS RELATIFS A L'IMPRESSION ET LA DIFFUSION DE DOCUMENTS .....	45
4.2. LES COÛTS RELATIFS A L'OCTROI DE PRIMES .....	45
4.3. LES COÛTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE .....	46
4.4. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES .....	48
<b>5. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT</b> .....	<b>49</b>
5.1. LES COÛTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT .....	49
<b>6. LES COÛTS DE L'OBLIGATION DE SERVICE PUBLIC à CHARGE DES GRD RELATIF A L'ENTRETIEN ET D'AMELIORATION DE L'EFFICACITE ENERGETIQUE DES INSTALLATIONS D'ECLAIRAGE PUBLIC</b> .....	<b>51</b>
<b>7. RECAPITULATIF GLOBAL DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CHARGE DES GRD</b> .....	<b>53</b>
7.1. RECAPITULATIF DES COÛTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP.....	53
7.2. L'IMPACT DU COUT DES OSP SUR LA FACTURE D'UN CLIENT-TYPE .....	54
7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP.....	54
<b>8. CONCLUSION</b> .....	<b>55</b>

## **1. INTRODUCTION**

Conformément à l'article 43 §2 5° du décret Electricité et à l'article 36 §1 5° du décret Gaz, la CWaPE a établi, au terme d'un processus de concertation avec l'ensemble des gestionnaires de réseau de distribution, un formulaire de déclaration des coûts imputables aux obligations de service public – ci-après OSP – imposées aux GRD.

Ce formulaire est affiné d'année en année, d'une part, de manière à tenir compte des remarques formulées et/ou des difficultés rencontrées dans l'obtention des données et, d'autre part, afin d'englober dans l'analyse un nombre croissant d'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 2014 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 que les GRD mixtes ont transmis des données globalisées au moyen desquelles il n'est pas possible d'identifier les différences entre les GRD.

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

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

Il est à noter que les coûts renseignés par les GRD mixtes en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège de RESA étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau est assurée par les GRD mixtes en électricité, et ce jusqu'en 2017. Par contre, RESA assure lui même la gestion de la clientèle de ce réseau. Dès lors, les coûts directs tels que les achats d'énergie, l'achat des CV, les coûts de distribution et de transport, les ventes, les compensations CREG et les réductions de valeur et mise en irrécouvrables ainsi que les coûts liés à l'éclairage public sont repris dans les coûts de RESA.

## **2. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC A « CARACTERE SOCIAL » A CHARGE DES GRD**

La première catégorie d'OSP, qui sera abordée dans ce rapport, concerne les OSP à caractère social à charge des GRD. Ces OSP visent l'activité compteur à budget dans son ensemble (achat, placement et rechargement) mais aussi la gestion de la clientèle propre des GRD en ce compris la fourniture que les clients soient protégés ou alimentés temporairement par leur GRD au titre de fournisseur X.

### **2.1. LES COMPTEURS A BUDGET ELECTRICITE ET/OU GAZ**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- les coûts liés à l'achat des compteurs à budget (section 2.1.1),
- les coûts liés au placement des compteurs à budget (section 2.1.2),
- les coûts liés au rechargement des compteurs à budget (section 2.1.4),
- les autres coûts liés à l'activité compteurs à budget (section 2.1.5).

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

Les coûts d'acquisition des compteurs à budget visent tant les coûts directs (coût des matières et du petit matériel) que les autres coûts directement ou indirectement liés à l'acquisition de ces compteurs à budget. Par autres coûts liés à l'achat de compteurs à budget, il faut entendre les coûts du service achat, les coûts de logistique et/ou de stockage, le coût des matières achetées mais non investies et les frais généraux le cas échéant imputés à cette activité.

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

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

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

Chaque année, les GRD achètent un certain nombre de compteurs à budget et autres matériaux qu'ils stockent jusqu'au moment du placement sur le réseau. D'un point de vue comptable, le coût du compteur à budget et du matériel accessoire est investi lors du placement.

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

Le coût des matières achetées mais non placées sur le réseau et donc en stock est uniquement rapporté par les GRD mixtes et par RESA en électricité.

#### **2.1.1.3. Les coûts de logistique et de stockage**

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

#### **2.1.1.4. Les coûts du service achat**

L'achat des compteurs à budget passe par le lancement d'un marché public. L'organisation de marchés publics entraîne des coûts notamment pour la préparation du cahier spécial des charges, l'attribution du marché ou encore la rédaction des contrats. Pour l'AIEG et la PBE, ces coûts font partie des coûts indirects (ou frais généraux) (cfr. point 2.1.1.4) tandis que pour les GRD mixtes, la Régie de Wavre, RESA, ces coûts sont distincts des frais généraux. L'AIESH n'isole pas les coûts du service achat en raison de leur trop faible valeur.

#### **2.1.1.5. Les coûts indirects ou frais généraux imputés à l'achat des compteurs à budget**

L'ensemble des GRD, à l'exception des GRD mixtes 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.

La Régie de Wavre comptabilise ces frais sur base des coûts réellement encourus tandis que l'AIEG, RESA Electricité, la PBE et RESA Gaz majorent les coûts directs d'un pourcentage forfaitaire. Il est à noter que le taux de frais généraux appliqué varie sensiblement entre les différents GRD.

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

### 2.1.1.6. Récapitulatif des coûts liés à l'achat des compteurs à budget

Le tableau ci-dessous reprend l'ensemble des coûts imputés par chaque GRD à l'activité d'achat des C à B pour l'année 2014 comparativement aux années 2013 et 2012 :

Coûts liés à l'achat de compteurs à budget									
	Matières			Stockage/ logistique	Service Achat	Frais généraux	Total 2014	Total 2013	Total 2012
	Compteurs	Petit matériel	en stock						
AIEG	€ 20.906	€ 11.257	€ 0	€ 2.573	€ 0	€ 8.360	€ 43.096	€ 71.143	€ 62.217
AIESH	€ 45.501	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 45.501	€ 46.485	€ 51.096
RESA ELEC	€ 250.975	€ 547.371	€ 0	€ 0	€ 3.219	€ 704.301	€ 1.505.866	€ 1.757.300	€ 1.268.366
PBE	€ 7.357	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 2.078	€ 9.435	€ 16.923	€ 12.585
REGIE DE WAVRE	€ 24.345	€ 2.478	€ 0	€ 0	€ 6.079	€ 5.732	€ 38.634	€ 29.434	€ 33.181
GRD MIXTES	€ 1.478.641	€ 231.735	€ 466.228	€ 177.314	€ 52.806	€ 0	€ 2.406.724	€ 3.122.460	€ 2.553.149
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.827.725</b>	<b>€ 792.841</b>	<b>€ 466.228</b>	<b>€ 179.887</b>	<b>€ 62.105</b>	<b>€ 720.470</b>	<b>€ 4.049.256</b>	<b>€ 5.043.745</b>	<b>€ 3.980.594</b>
RESA GAZ	€ 529.211	€ 14.899	€ 0	€ 0	€ 3.219	€ 159.914	€ 707.243	€ 686.058	€ 871.271
GRD MIXTES	€ 327.815	€ 53.514	€ 545.558	€ 39.065	€ 9.836	€ 0	€ 975.789	€ 816.563	€ 1.371.897
<b>TOTAL</b>	<b>€ 857.026</b>	<b>€ 68.413</b>	<b>€ 545.558</b>	<b>€ 39.065</b>	<b>€ 13.055</b>	<b>€ 159.914</b>	<b>€ 1.683.032</b>	<b>€ 1.502.621</b>	<b>€ 2.243.168</b>

En électricité, la diminution globale des coûts liés à l'achat des C à B s'explique par l'évolution du nombre de placements effectifs auprès des GRD mixtes. En effet, ceux-ci ont vu leur nombre de placements effectifs de C à B en électricité diminuer de 13% par rapport à 2013, et par conséquent, les coûts des matières, de stockage/logistique et du service achat évoluer également à la baisse.

Chez RESA électricité, le nombre de placement effectif de compteur à budget en diminution de 26% par rapport à 2013 se traduit par une diminution du coût des compteurs et du petit matériel de 17% par rapport à 2013.

En gaz, pour l'année 2014, une augmentation globale de 12% est constatée par rapport à 2013.

La majorité des GRD porte ces coûts relatifs à l'achat des compteurs à budget à l'actif en tant qu'investissements (cfr. point 2.1.3.1). Ces coûts sont, dès lors, inclus dans la « RAB » du GRD sur laquelle ce dernier perçoit une rémunération via la marge équitable. Le coût des matières en stock n'est quant à lui pas investi mais pris en charge étant donné que le placement n'a pas encore eu lieu.

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

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

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

La procédure de placement est définie dans l'Arrêté ministériel du 3 mars 2008 déterminant les procédures de placement des compteurs à budget électricité ou gaz. Conformément à cet arrêté, le GRD est dans l'obligation d'envoyer des courriers, de procéder à une ou plusieurs visites en vue du placement et de respecter des délais minima avant d'entreprendre certaines actions.

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

- la planification des premières et secondes visites,
- la préparation des fiches de travail pour le personnel technique,
- la réalisation des visites par les équipes techniques,
- le suivi administratif de la demande, en ce compris l'envoi des courriers au client et/ou au fournisseur concerné,
- la création de la carte du compteur à budget dans Talexus,
- le suivi de la qualité des prestations des différentes équipes,
- ...

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

### 2.1.2.1. Les statistiques relatives au volume des demandes de placement

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

De même, lorsque la procédure arrive à son terme, les refus de placement de compteurs à budget représentent une grande part des situations rencontrées par les GRD. Au total, pour l'année 2014, les GRD ont recensé les chiffres suivants :

Statistiques placement CâB									
	Demandes introduites en 2014 (1)	Demandes traitées en 2014 (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	1.057	1.153	173	703	49	228	65%	15%	20%
AIESH	992	1.109	181	512	312	104	74%	16%	9%
RESA ELEC	18.332	28.054	3.241	11.513	1.374	11.926	46%	12%	43%
PBE	475	407	60	302	16	29	78%	15%	7%
REGIE DE WAVRE	908	1.751	53	825	29	844	49%	3%	48%
GRD MIXTES	61.514	78.987	13.548	33.299	6.849	25.291	51%	17%	32%
<b>TOTAL</b>	<b>83.278</b>	<b>111.461</b>	<b>17.256</b>	<b>47.154</b>	<b>8.629</b>	<b>38.422</b>	<b>50%</b>	<b>15%</b>	<b>34%</b>
RESA GAZ	15.573	23.800	2.062	15.589	0	6.149	66%	9%	26%
GRD MIXTES	25.998	22.718	1.657	13.874	3.745	3.442	78%	7%	15%
<b>TOTAL</b>	<b>41.571</b>	<b>46.518</b>	<b>3.719</b>	<b>29.463</b>	<b>3.745</b>	<b>9.591</b>	<b>71%</b>	<b>8%</b>	<b>21%</b>

- (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 2014 diffère du nombre de demandes introduites au cours de la même année suite, d'une part, au retard accumulé par certains GRD dans le traitement des demandes (backlog) et, d'autre part, au délai important entre la réception d'une demande et le placement du compteur à budget ou la coupure de l'alimentation.
- (3) Placement du compteur à budget : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui a abouti au placement effectif d'un compteur au point de fourniture concerné;  
Activation du compteur à budget : concerne, dès lors que le point de fourniture est déjà équipé d'un compteur à budget, l'activation de la fonction à prépaiement au moyen du passage d'une carte dans le compteur;
- (4) Demande annulée : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, suite à l'apurement total de la dette du client dans les délais impartis, est annulée par le fournisseur concerné;
- (5) Demande abandonnée : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget qui, suite à un mouvement sur le point (Switch, déménagement, ...), n'a plus lieu d'être et est donc abandonnée;
- (6) Refus de placement : soit le client n'est pas présent ou n'ouvre pas sa porte lors de la visite du GRD (refus implicite), soit le client exprime son refus à l'agent du GRD (refus explicite).

Comparativement aux années 2013, 2012 et 2011, les données collectées de 2014 sont les suivantes:

	Placement CâB				Activation CâB déjà placés				Coupures de l'alimentation (7)			
	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014	2011	2012	2013	2014
AIEG	99	79	105	77	105	149	105	96	300	265	233	228
AIESH	126	175	117	126	24	36	37	55	24	36	37	104
RESA ELEC	3.273	3.171	3.115	2.304	606	810	837	937	988	1.280	2.527	1.411
PBE	38	39	37	30	0	39	39	30	21	23	33	29
REGIE DE WAVRE	51	35	47	53	5	5	0	0	105	88	106	158
GRD MIXTES	10.469	10.731	9.533	8.258	3.730	4.755	5.204	5.290	4.052	4.765	3.964	4.043
<b>TOTAL</b>	<b>14.056</b>	<b>14.230</b>	<b>12.954</b>	<b>10.848</b>	<b>4.470</b>	<b>5.794</b>	<b>6.222</b>	<b>6.408</b>	<b>5.490</b>	<b>6.457</b>	<b>6.900</b>	<b>5.973</b>
RESA GAZ	1.896	2.867	1.756	1.804	72	61	101	258	1.464	99	393	214
GRD MIXTES	6.484	5.060	2.869	966	791	1.112	957	691	1.976	2.672	1.810	542
<b>TOTAL</b>	<b>8.380</b>	<b>7.927</b>	<b>4.625</b>	<b>2.770</b>	<b>863</b>	<b>1.173</b>	<b>1.058</b>	<b>949</b>	<b>3.440</b>	<b>2.771</b>	<b>2.203</b>	<b>756</b>

- (7) Coupure de l'alimentation : concerne toute demande de placement d'un compteur à budget pour laquelle le client a exprimé un refus explicite ou implicite (absence du client et, en conséquence, le GRD a procédé à l'interruption de la fourniture d'électricité ou de gaz).

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



L'article 34 en électricité et l'article 36 en gaz de l'AGW OSP disposent que «dans le respect des tarifs de raccordement approuvés par la CREG, la quote-part du client en défaut de paiement dans le coût du placement du compteur à budget ne peut être supérieure, toutes taxes comprises, à un montant de 100 EUR indexé (électricité)/150 EUR indexé (gaz) ». De même, l'article 31 §4 en électricité et l'article 34 §4 en gaz de l'AGW OSP précisent que «si le client en défaut de paiement refuse ou entrave le placement d'un compteur à budget [...], sa fourniture d'électricité est suspendue par le gestionnaire de réseau, sur requête du fournisseur. Dans ce cas, les frais de suspension et de rétablissement ultérieur de la fourniture sont à la charge du client». Les suspensions et rétablissements de la fourniture sont facturés dans le respect des tarifs approuvés par la CREG.

Ainsi, au total pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013, 2012 et 2011, 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/coupsures/activations							
	2014				2013	2012	2011
	Placements	Activations	Coupsures	Total			
AIEG	€ 5.158	€ 0	€ 0	€ 5.158	€ 4.710	€ 6.930	€ 8.639
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 249.735	€ 0	€ 0	€ 249.735	€ 212.051	€ 251.529	€ 427.213
PBE	€ 1.405	€ 0	€ 0	€ 1.405	€ 1.157	€ 2.438	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 2.676	€ 0	€ 2.676	€ 2.892	€ 3.083	€ 2.810
GRD MIXTES	€ 513.487	€ 419.780	€ 1.662.991	€ 2.596.258	€ 3.064.889	€ 3.174.596	€ 3.110.801
<b>TOTAL</b>	<b>€ 769.786</b>	<b>€ 422.456</b>	<b>€ 1.662.991</b>	<b>€ 2.855.233</b>	<b>€ 3.285.699</b>	<b>€ 3.438.577</b>	<b>€ 3.549.463</b>
RESA GAZ	€ 188.910	€ 0	€ 0	€ 188.910	€ 290.149	€ 217.835	€ 216.511
GRD MIXTES	€ 75.083	€ 59.893	€ 204.452	€ 339.428	€ 1.006.613	€ 1.370.621	€ 1.610.045
<b>TOTAL</b>	<b>€ 263.993</b>	<b>€ 59.893</b>	<b>€ 204.452</b>	<b>€ 528.338</b>	<b>€ 1.296.762</b>	<b>€ 1.588.456</b>	<b>€ 1.826.556</b>

L'évolution de ces coûts à la baisse s'explique par le nombre de placements et de coupures qui est globalement en baisse en 2014 tant en électricité qu'en gaz.

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

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

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

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

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

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des coûts associés aux agents internes dédiés au processus de «placement de compteurs à budget». Au total, pour l'année 2014, 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 2014 (EUR)			Coût annuel global associé 2013 (EUR)	Coût annuel global associé 2012 (EUR)	Coût annuel global associé 2011 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
			AIEG	0,00	0,00			
AIESH	0,76	0,46	€ 90.099	€ 6.677	€ 96.776	€ 77.022	€ 88.038	€ 86.084
RESA ELEC	2,00	1,65	€ 340.310	€ 421.924	€ 762.233	€ 965.396	€ 846.106	€ 1.488.914
PBE	0,05	0,11	€ 15.144	€ 0	€ 15.144	€ 17.364	€ 15.153	€ 4.802
REGIE DE WAVRE	0,25	0,25	€ 14.731	€ 7.249	€ 21.980	€ 16.868	€ 20.135	€ 18.653
GRD MIXTES	36,69	3,76	€ 3.438.564	€ 1.760.473	€ 5.199.037	€ 5.434.723	€ 5.617.165	€ 4.917.661
<b>TOTAL</b>	<b>39,76</b>	<b>6,24</b>	<b>€ 3.921.706</b>	<b>€ 2.197.990</b>	<b>€ 6.119.696</b>	<b>€ 6.532.396</b>	<b>€ 6.618.465</b>	<b>€ 6.537.746</b>
RESA GAZ	2,00	1,96	€ 401.491	€ 402.712	€ 804.203	€ 609.636	€ 709.346	€ 613.071
GRD MIXTES	15,67	1,86	€ 1.394.568	€ 678.108	€ 2.072.676	€ 2.344.181	€ 2.656.263	€ 2.711.159
<b>TOTAL</b>	<b>17,67</b>	<b>3,82</b>	<b>€ 1.796.059</b>	<b>€ 1.080.820</b>	<b>€ 2.876.879</b>	<b>€ 2.953.817</b>	<b>€ 3.365.609</b>	<b>€ 3.324.230</b>

Au sein des GRD mixtes (électricité et gaz confondus), le nombre d'agents techniques et administratifs a sensiblement diminué en 2014 de 5,3 en électricité et de 2,4 en gaz étant donné la diminution du nombre de CàB placés en électricité et en gaz 2014.

Pour RESA Electricité, parallèlement à une diminution de 26% par rapport à 2013 du nombre effectifs de placements de CàB électricité, une diminution des coûts de la main d'œuvre interne est constatée. Par ailleurs, nous constatons que pour RESA, les frais indirects rapportés sont supérieurs aux rémunérations.

Les coûts liés à la main d'œuvre interne de la Régie de Wavre augmentent en 2014 vu le nombre de placement de CàB qui évolue de 27,50% entre 2013 et 2014.

Pour l'AIEG, l'augmentation du coût de la main d'œuvre administrative se justifie par le nombre de demandes d'interventions plus importantes dues aux malveillances de certains individus sur leurs compteurs à budget (local technique vandalisé à plusieurs reprises). L'AIEG n'est cependant pas en mesure d'identifier le nombre d'ETP lié au placement de CàB. Chaque agent est susceptible d'intervenir dans le processus des compteurs à budget de par leur polyvalence.

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

Le recours à de la main-d'œuvre externe n'est pas généralisé auprès de l'ensemble des GRD dans le cadre du placement des compteurs à budget. Ainsi, cinq 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 et/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.

Pour PBE, le coût de la main-d'œuvre externe a diminué de 61% par rapport à 2013 et le nombre de demandes de placement d'un compteur à budget traitées en 2014 a diminué parallèlement de 53%.

Pour RESA Gaz, une diminution de 44% des coûts de la main d'œuvre externe est constatée alors que le nombre de placements effectifs de CàB est quasi stable par rapport à 2013. Cette diminution des coûts s'explique par une erreur d'imputation en 2013 qui a été corrigée en 2014. Par ailleurs, le nouveau marché passé en 2014 a permis de faire des économies sur les prix unitaires. Pour RESA Electricité, parallèlement à une diminution de 26% par rapport à 2013 du nombre effectifs de placements de CàB en électricité, une diminution des coûts de la main d'œuvre externe de 53% par rapport à 2013 est constatée.

Enfin, pour les GRD mixtes, 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. Une variation asymétrique entre les coûts de la sous-traitance et le nombre de sous-traitants renseigné est cependant observée. Le nombre de sous-traitants renseignés par les GRD mixtes est le nombre de sous-traitants avec lesquels les GRD mixtes ont un contrat leur permettant d'exécuter des placements de compteurs à budget. Ces sous-traitants peuvent avoir travaillé sur un autre poste ou avoir moins travaillé que l'année précédente. La diminution du coût de la sous-traitance pour le placement des CàB s'explique notamment par les problèmes de pénurie de CàB en gaz.

Au total, pour l'année 2014 et comparativement aux années 2011, 2012 et 2013, ces montants s'élèvent respectivement à :

	Nombre de sous-traitants				Coûts de la sous-traitance			
	2014	2013	2012	2011	2014	2013	2012	2011
AIEG	1	1	1	0	€ 93	€ 1.471	€ 1.424	€ 0
AIESH	1	0	0	0	€ 2.369	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	4	3	3	2	€ 227.544	€ 486.929	€ 333.556	€ 1.058.557
PBE	1	1	1	1	€ 6.726	€ 17.151	€ 3.897	€ 905
MIXTES ELEC	14	14	14	13	€ 1.056.122	€ 1.490.753	€ 1.732.009	€ 1.277.509
RESA GAZ	2	3	4	0	€ 497.860	€ 890.267	€ 465.067	€ 0
MIXTES GAZ	13	12	12	18	€ 196.720	€ 1.152.826	€ 1.895.585	€ 1.464.213
<b>TOTAL</b>	<b>36</b>	<b>34</b>	<b>35</b>	<b>34</b>	<b>€ 1.987.436</b>	<b>€ 4.039.397</b>	<b>€ 4.431.537</b>	<b>€ 3.801.184</b>

#### 2.1.2.4. Récapitulatif des coûts liés au placement des compteurs à budget

Coûts liés au placement des compteurs à budget								
	Main d'œuvre interne		Main d'œuvre externe	Total coûts	Recettes	Total 2014	2013	2012
	Rémunération	Coûts indirects						
AIEG	€ 22.859	€ 1.667	€ 93	€ 24.619	-€ 5.158	€ 19.460	€ 17.783	€ 26.362
AIESH	€ 90.099	€ 6.677	€ 2.369	€ 99.145	€ 0	€ 99.145	€ 77.022	€ 88.038
RESA ELEC	€ 340.310	€ 421.924	€ 227.544	€ 989.778	-€ 249.735	€ 740.043	€ 1.240.274	€ 928.133
PBE	€ 15.144	€ 0	€ 6.726	€ 21.870	-€ 1.405	€ 20.465	€ 33.358	€ 16.612
REGIE DE WAVRE	€ 14.731	€ 7.249	€ 0	€ 21.980	€ 0	€ 21.980	€ 16.868	€ 20.135
GRD MIXTES	€ 3.438.564	€ 1.760.473	€ 1.056.122	€ 6.255.160	-€ 513.487	€ 5.741.672	€ 6.326.400	€ 6.647.766
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.921.706</b>	<b>€ 2.197.990</b>	<b>€ 1.292.855</b>	<b>€ 7.412.551</b>	<b>-€ 769.786</b>	<b>€ 6.642.766</b>	<b>€ 7.711.705</b>	<b>€ 7.727.045</b>
RESA GAZ	€ 401.491	€ 402.712	€ 497.860	€ 1.302.064	-€ 188.910	€ 1.113.154	€ 1.209.754	€ 956.578
GRD MIXTES	€ 1.394.568	€ 678.108	€ 196.720	€ 2.269.396	-€ 75.083	€ 2.194.313	€ 3.213.659	€ 4.084.263
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.796.059</b>	<b>€ 1.080.820</b>	<b>€ 694.581</b>	<b>€ 3.571.459</b>	<b>-€ 263.993</b>	<b>€ 3.307.467</b>	<b>€ 4.423.413</b>	<b>€ 5.040.841</b>

Seules les recettes liées au *placement* des compteurs à budget sont prises en considération dans le tableau ci-dessus. Les autres recettes telles que celles liées aux activations et aux coupures sont reprises dans les autres coûts liés aux compteurs à budget (cfr. point 2.1.5.1).

Au total, les coûts nets liés au placement sont en diminution de 14% par rapport à l'année 2013 en électricité et en diminution de 25% en ce qui concerne le gaz.

En effet, les GRD mixtes ont vu leur nombre de placements effectifs de CàB diminuer (en électricité, de 13% par rapport à 2013 et en gaz, de 66 % par rapport à 2013), et par conséquent, les coûts de placement diminuer également.

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

#### **2.1.3.1. Investissement versus charge**

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

Les investissements réalisés dans les immobilisations corporelles (nécessaires aux activités régulées) dont notamment les compteurs à budget constituent l'actif régulé (RAB<sup>3</sup>) sur lequel le GRD perçoit une marge équitable.

Comme précisé à l'article 3 §1er de l'AR du 2 septembre 2008, *la «marge équitable» constitue l'indemnisation ou la rémunération des capitaux investis par le GRD dans le réseau de distribution. La marge équitable est fixée tous les ans en appliquant le pourcentage de rendement (REMCI<sup>4</sup>) à l'actif régulé (RAB).*

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

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

Le pourcentage de rendement (REMCI), qui est appliqué à l'actif régulé, était pour l'année 2014 défini sur base:

- d'un taux de rendement sans risque (Taux OLO)
- 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 est également fonction du rapport entre les fonds propres et l'actif régulé (soit le facteur S dans la formule reprise ci-dessous) :

- avec  $S \leq 33\%$ ,  $REMCI = 33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))$  ;
- avec  $S > 33\%$ ,  $REMCI = (33\% \times 1,2 \times (\text{Taux OLO} + (\beta * 3.50\%))) + ((S - 33\%) * (\text{Taux OLO} + 0.70\%))$ .

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

Il apparaît, sur la base des informations récoltées, que l'ensemble des 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 2014 sont les suivantes:

- o RESA Gaz investit les coûts liés à l'achat des compteurs à budget majorés de frais généraux ainsi que les coûts de placement. Les coûts liés au service achat et les coûts de traitement des demandes de placement qui n'ont pas encore abouti à un placement effectif sont, par contre, enregistrés en charge;
- o La PBE investit les coûts d'achat ainsi que les coûts liés au placement des compteurs à budget majorés de 28,24% pour 2014 de coûts indirects (frais généraux) après déduction des recettes relatives au placement;
- o L'AIEG investit les coûts liés à l'achat des matières majorés de frais généraux (16,5% sur les achats marchandises, prestations et transport) et de frais de stockage (8% sur les coûts d'achat) 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 22% de coûts indirects (16% de frais généraux administratifs et 6% de frais d'études et d'encadrement technique).
- La Régie de Wavre investit l'ensemble des coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget. L'ensemble des coûts investis est majoré des frais généraux réels. Contrairement aux autres GRD, les recettes relatives au placement des compteurs à budget ne sont pas portées en déduction des coûts investis;
- RESA Électricité investit l'ensemble des coûts liés à l'achat ainsi que les coûts relatifs au placement des compteurs à budget après déduction des recettes, à l'exception des coûts du service achat et des coûts afférents aux agents de la cellule administrative de gestion des compteurs à budget. Ces agents faisant, par ailleurs, partie du service clientèle;
- Les GRD mixtes investissent :
  - 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.

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 2014 :

Répartition des coûts d'achat et de placement 2014 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	€ 43.096	€ 43.096	€ 0	€ 19.460	€ 15.928	€ 3.532	€ 62.556	€ 59.024	€ 3.532
AIESH	€ 45.501	€ 45.501	€ 0	€ 99.145	€ 44.257	€ 54.888	€ 144.646	€ 89.758	€ 54.888
RESA ELEC	€ 1.505.866	€ 1.502.647	€ 3.219	€ 740.043	€ 564.258	€ 175.785	€ 2.245.908	€ 2.066.905	€ 179.004
PBE	€ 9.435	€ 9.435	€ 0	€ 20.465	€ 20.465	€ 0	€ 29.901	€ 29.901	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 38.634	€ 38.634	€ 0	€ 21.980	€ 21.980	€ 0	€ 60.614	€ 60.614	€ 0
GRD MIXTES	€ 2.406.724	€ 1.940.496	€ 466.228	€ 5.741.672	€ 1.892.900	€ 3.848.772	€ 8.148.397	€ 3.833.396	€ 4.315.001
<b>TOTAL</b>	<b>€ 4.049.256</b>	<b>€ 3.579.809</b>	<b>€ 469.447</b>	<b>€ 6.642.766</b>	<b>€ 2.559.788</b>	<b>€ 4.082.978</b>	<b>€ 10.692.022</b>	<b>€ 6.139.597</b>	<b>€ 4.552.425</b>
RESA GAZ	€ 707.243	€ 704.024	€ 3.219	€ 1.113.154	€ 1.043.455	€ 69.699	€ 1.820.397	€ 1.747.479	€ 72.918
GRD MIXTES	€ 975.789	€ 430.231	€ 545.558	€ 2.194.313	€ 549.846	€ 1.644.467	€ 3.170.102	€ 980.076	€ 2.190.026
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.683.032</b>	<b>€ 1.134.255</b>	<b>€ 548.777</b>	<b>€ 3.307.467</b>	<b>€ 1.593.301</b>	<b>€ 1.714.166</b>	<b>€ 4.990.499</b>	<b>€ 2.727.556</b>	<b>€ 2.262.943</b>

<sup>3</sup> « Regulated Assets Base »

<sup>4</sup> La rémunération des capitaux investis

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

Dès lors que la distinction entre coûts investis et coûts pris en charge est réalisée, le montant annuel mis à charge de l'OSP « achat et placement de compteurs à budget » peut être déterminé. Ce montant est, au final, composé d'une charge d'amortissement et d'une marge équitable calculés sur la valeur nette comptable des compteurs à budget placés en 2014 et antérieurement, ainsi que du solde des coûts annuels non investis. Les coûts non investis correspondent aux coûts des matières achetées mais non placées et donc en stock et également 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. Ces coûts administratifs sont uniquement rapportés par les GRD mixtes et par RESA en électricité.

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013 et 2012, 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 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 50.123	€ 8.177	€ 3.532	€ 61.833	€ 77.344	€ 45.028
AIESH	€ 85.002	€ 12.808	€ 54.888	€ 152.698	€ 136.017	€ 131.898
RESA ELEC	€ 1.768.095	€ 356.237	€ 179.004	€ 2.303.335	€ 2.080.225	€ 2.023.510
PBE	€ 24.762	€ 4.315	€ 0	€ 29.076	€ 25.511	€ 13.493
REGIE DE WAVRE	€ 26.139	€ 5.358	€ 0	€ 31.497	€ 25.508	€ 25.219
GRD MIXTES	€ 5.101.038	€ 453.097	€ 4.315.001	€ 9.869.136	€ 9.213.445	€ 8.196.496
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.055.159</b>	<b>€ 839.990</b>	<b>€ 4.552.425</b>	<b>€ 12.447.574</b>	<b>€ 11.558.050</b>	<b>€ 10.435.644</b>
RESA GAZ	€ 562.056	€ 127.466	€ 72.918	€ 762.440	€ 569.461	€ 570.248
GRD MIXTES	€ 2.023.978	€ 269.353	€ 2.190.026	€ 4.483.356	€ 4.029.035	€ 3.165.217
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.586.034</b>	<b>€ 396.819</b>	<b>€ 2.262.943</b>	<b>€ 5.245.796</b>	<b>€ 4.598.496</b>	<b>€ 3.735.465</b>

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

Au total, pour l'électricité, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » en 2014 s'élève à **889.525 € soit 7,7%** et est le résultat de la conjonction de plusieurs éléments distincts résumés comme suit :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
<b>2013</b>	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 11.558.050
<b>2014</b>	€ 7.055.159	€ 839.990	€ 4.552.425	€ 12.447.574
<b>Variation</b>	€ 571.725	-€ 252.838	€ 570.638	€ 889.525

Pour le gaz, la variation des coûts à charge de l'OSP « achat et placement des compteurs à budget » s'élève à **647.300€ soit 14,08%** et est le résultat des variations suivantes :

	Charge d'amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Total
<b>2013</b>	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 4.598.496
<b>2014</b>	€ 2.586.034	€ 396.819	€ 2.262.943	€ 5.245.796
<b>Variation</b>	€ 243.686	-€ 41.717	€ 445.332	€ 647.300

#### - Amortissements

Le montant des amortissements a augmenté de 8,8% en électricité et de 10,4% en gaz suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés. Cependant, cette augmentation de charge d'amortissement n'est pas aussi importante que l'année précédente étant donné que le nombre de placements effectifs de CàB en 2014 est inférieur à celui de 2013. En effet, le montant investi a diminué de 30% en électricité et de 34% en gaz en 2014 par rapport en 2013.

#### - Marge équitable

Une forte baisse globale des taux de rendement ainsi que dans une moindre mesure une diminution des montants investis en 2014 induisent une diminution de la marge équitable de 23% en électricité et de 9,5% en gaz par rapport à 2013.

Par ailleurs, il est à noter que le taux de rémunération du capital investi rapporté est sous-estimé car il ne prend pas en compte un éventuel coût de la dette qui diffère selon les gestionnaires de réseau de distribution.

- **Coûts non investis**

Les coûts liés à l'achat et au placement des compteurs à budget non investis augmentent de 14 % en électricité et de 24,5% en gaz par rapport à 2013 et ce principalement car les coûts non investis des GRD Mixtes électricité et Gaz connaissent une augmentation sensible (+ 461.087 € en électricité et + 413.081 € en gaz).

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

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

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

Actuellement, pour recharger sa carte, le client dispose de trois possibilités, à savoir via un bureau d'accueil du GRD, via une borne de rechargement installée dans les locaux du CPAS ou encore via un terminal Xenta.

Depuis le 1<sup>er</sup> octobre 2013, le rechargement via les cabines téléphoniques n'est plus possible en raison de l'abandon par Belgacom de la technologie sous-jacente. Comme alternative, les GRD ont retenu la solution de mise à disposition de terminaux «Xenta» tant dans les bureaux d'accueil des GRD et les locaux des CPAS ayant marqué leur accord que dans les lieux publics et les commerces de proximité.

Chacune de ces trois alternatives implique la mise en place de structures d'accueil et/ou d'infrastructures notamment informatiques.

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

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

**2.1.4.1. Les coûts de personnel liés à la gestion des rechargements**

Les tableaux ci-dessous reprennent l'ensemble des agents internes dédiés au rechargement des compteurs à budget, cette tâche étant uniquement réalisée par du personnel propre des GRD. Les agents administratifs affectés au traitement des demandes de placement de compteurs à budget sont, pour l'AIEG et l'AIESH, les mêmes que ceux dédiés à la gestion des rechargements des cartes. Au total, pour l'année 2014, 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 2014 (EUR)			Coût annuel global associé 2013 (EUR)	Coût annuel global associé 2012 (EUR)	Coût annuel global associé 2011 (EUR)
			Rémunération	Frais indirects	Total			
AIEG	0,86	0,20	€ 52.189	€ 0	€ 52.189	€ 47.617	€ 39.448	€ 25.327
AIESH	1,02	0,24	€ 92.728	€ 5.355	€ 98.083	€ 111.068	€ 101.839	€ 130.430
RESA ELEC	2,00	0,00	€ 169.916	€ 7.893	€ 177.808	€ 358.982	€ 93.343	€ 79.959
PBE	0,00	0,00	€ 1.638	€ 169	€ 1.807	€ 27.558	€ 30.883	€ 48.036
REGIE DE WAVRE	0,49	0,00	€ 28.635	€ 28.176	€ 56.810	€ 75.428	€ 62.095	€ 58.981
GRD MIXTES	31,63	0,00	€ 2.689.579	€ 872.554	€ 3.562.133	€ 3.580.863	€ 3.409.378	€ 3.154.351
<b>TOTAL</b>	<b>36,00</b>	<b>0,44</b>	<b>3.034.684,21</b>	<b>914.145,86</b>	<b>€ 3.948.830</b>	<b>4.201.515,29</b>	<b>3.736.984,96</b>	<b>3.497.084,44</b>
RESA GAZ	2,00	0,00	€ 238.285	€ 20.324	€ 258.609	€ 375.878	€ 92.608	€ 254.723
GRD MIXTES	10,85	0,00	€ 928.411	€ 307.534	€ 1.235.944	€ 1.451.891	€ 1.316.298	€ 1.288.237
<b>TOTAL</b>	<b>12,85</b>	<b>0,00</b>	<b>1.166.695,50</b>	<b>327.857,46</b>	<b>€ 1.494.553</b>	<b>1.827.769,35</b>	<b>1.408.905,86</b>	<b>1.542.959,75</b>

A noter que, à l'exception des GRD mixtes, 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 que les GRD mixtes disposent en 2014 de 14 bureaux d'accueil permettant le rechargement des compteurs à budget tandis que RESA dispose d'un nombre de bureaux d'accueil beaucoup plus limité. Les coûts correspondants des GRD mixtes sont, dès lors, à mettre en perspective avec le niveau de service offert aux clients précarisés.

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

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

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

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

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

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

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2011, 2012 et 2013, ces coûts annexes liés aux rechargements des compteurs à budget, s'élèvent à:

Coûts annexes liés aux rechargements des CàB						
	Coût locaux	Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012	Total 2011
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	-€ 60.163	-€ 60.163	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 17.252
PBE	€ 0	€ 804	€ 804	€ 432	€ 606	€ 1.940
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 389	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 114.688	€ 114.688	€ 154.796	€ 180.932	€ 274.069
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 55.330</b>	<b>€ 55.330</b>	<b>€ 155.616</b>	<b>€ 181.538</b>	<b>€ 293.261</b>
<b>RESA GAZ</b>						
	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 41.669	€ 41.669	€ 60.647	€ 61.474	€ 101.054
<b>TOTAL</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 41.669</b>	<b>€ 41.669</b>	<b>€ 60.647</b>	<b>€ 61.474</b>	<b>€ 101.054</b>

En 2014, l'AIESH comptabilise -60.612,86 EUR dans la rubrique « Autres coûts liés au rechargement ». Il s'agit d'une recette liée à la facturation à l'AIEG et la Régie de Wavre pour l'hébergement et la gestion de leur système TALEXUS. Cette recette n'existait pas avant 2014 car auparavant, Tecteo assurait ce service pour l'AIEG et la Régie de Wavre. En 2014, suite à un changement IT chez RESA, l'AIESH assure désormais la gestion du système TALEXUS pour la Régie de Wavre et pour l'AIEG.

#### 2.1.4.4. Les coûts des applications et infrastructures informatiques relatives au rechargement

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

##### o Les stations de rechargements

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

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

##### o L'application Multivendeurs



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

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

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

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

Au total, pour l'année 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, les montants suivants ont été renseignés au titre de coûts imputables aux applications et infrastructures informatiques liées au rechargement des compteurs à budget:

Coûts des applications et des infrastructures informatiques liées au rechargement des CàB					
	Charge amortissement	Charge exploitation	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 0	€ 75.265	€ 75.265	€ 50.147	€ 46.010
AIESH	€ 11.873	€ 14.115	€ 25.988	€ 16.303	€ 26.023
RESA ELEC	€ 139.840	€ 673.081	€ 812.921	€ 769.093	€ 449.242
PBE	€ 0	€ 50.425	€ 50.425	€ 79.518	€ 115.426
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 65.261	€ 65.261	€ 153.099	€ 23.255
GRD MIXTES	€ 0	€ 893.487	€ 893.487	€ 825.161	€ 1.248.742
<b>TOTAL</b>	<b>€ 151.713</b>	<b>€ 1.771.633</b>	<b>€ 1.923.346</b>	<b>€ 1.893.322</b>	<b>€ 1.908.698</b>
RESA GAZ	€ 59.657	€ 173.303	€ 232.960	€ 380.019	€ 337.755
GRD MIXTES	€ 0	€ 324.627	€ 324.627	€ 323.289	€ 424.278
<b>TOTAL</b>	<b>€ 59.657</b>	<b>€ 497.930</b>	<b>€ 557.587</b>	<b>€ 703.308</b>	<b>€ 762.033</b>

Pour RESA (gaz et électricité), les variations constatées par rapport à 2013 s'explique par une modification de la découpe analytique des coûts informatiques.

Quant à la Régie de Wavre, les coûts liés aux infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements a diminué de 56% par rapport à 2013. En effet, en 2013, la Régie de Wavre a migré ses outils informatiques sous un nouvel ERP et notamment ses outils liés à la gestion des compteurs à budget (base de données, processus de marchés, suivi Talexus, etc.). La partie processus « métiers » dont fait partie la gestion des compteurs à budget, a été développée et mise en application en 2013. La Régie de Wavre n'ayant pas opté pour une activation des coûts de développement informatiques (cfr. A.R. 2008), l'année du développement des infrastructures informatiques (2013) a donc connu une augmentation importante des coûts liés aux infrastructures informatiques. Par ailleurs, l'AIESH assure désormais la gestion du système TALEXUS pour la Régie de Wavre depuis 2014.

Pour l'AIEG, les coûts d'exploitation des infrastructures informatiques a augmenté en 2014 suite au rapatriement de l'activité création des cartes rechargements dans le système informatique de l'AIESH (et donc location des lignes Talexus par l'AIEG à l'AIESH). Ce service, auparavant assuré et facturé par Tecteo, a pris fin en 2014. Par ailleurs, l'augmentation de ces coûts s'explique par les factures émises par ATOS dans le cadre du projet de rechargement des CàB via les terminaux Banksys.

Enfin, pour la PBE, le coût des infrastructures informatiques nécessaires aux rechargements a été réduit de 37% par rapport à 2013. En effet, en 2013, la PBE avait eu des coûts spécifiques pour un projet de rechargement des compteurs à budget et une mise à jour de Talexus.

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

Les tableaux repris ci-après permettent de se rendre compte tant du volume total de rechargements observés durant l'année 2014 et 2013 que de la part respective des différents moyens de paiement des rechargements. Il est à noter que les rechargements via terminal Xenta sont repris dans le total des rechargements via Banksys. Les rechargements observés en 2014 et 2013 se répartissent de la manière suivante:

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

Statistiques rechargement CàB 2013					
	Nbre de CàB rechargés	Nombre de rechargements	Rechargement en liquide	Rechargement via banksys	Rechargement via cabines
AIEG	607	10.459	553	4.158	5.748
AIESH	749	12.496	1.519	3.639	7.338
RESA ELEC	18.470	303.103	500	103.936	198.667
PBE	154	2.634	210	2.424	0
REGIE DE WAVRE	270	4.905	1.164	741	3.000
GRD MIXTES	51.167	833.699	144.258	252.501	436.940
<b>TOTAL</b>	<b>71.417</b>	<b>1.167.296</b>	<b>148.204</b>	<b>367.399</b>	<b>651.693</b>
<b>RESA GAZ</b>					
	8.830	117.890	0	23.146	94.744
GRD MIXTES	18.006	230.950	42.895	73.312	114.743
<b>TOTAL</b>	<b>26.836</b>	<b>348.840</b>	<b>42.895</b>	<b>96.458</b>	<b>209.487</b>

En 2014, le nombre de rechargements de CàB en gaz a diminué de 29 % par rapport à 2013 et en électricité de 13%. Le nombre de rechargements en liquide continue à diminuer et RESA n'accepte plus de paiement en liquide pour des raisons de sécurité et des raisons pratiques.

### 2.1.4.6. Récapitulatif des coûts liés aux rechargements des compteurs à budget

Les tableaux repris ci-dessous donnent un aperçu détaillé des différents coûts imputables au processus de rechargement des compteurs à budget.

Récapitulatif des coûts liés au rechargement des compteurs à budget						
	Coût main d'œuvre	Coûts informatiques	Coûts locaux et annexes	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 52.189	€ 75.265	€ 0	€ 127.454	€ 97.764	€ 85.458
AIESH	€ 98.083	€ 25.988	-€ 60.163	€ 63.908	€ 127.371	€ 127.862
RESA ELEC	€ 177.808	€ 812.921	€ 0	€ 990.730	€ 1.128.075	€ 542.585
PBE	€ 1.807	€ 50.425	€ 804	€ 53.035	€ 107.507	€ 146.915
REGIE DE WAVRE	€ 56.810	€ 65.261	€ 0	€ 122.072	€ 228.916	€ 85.350
GRD MIXTES	€ 3.562.133	€ 893.487	€ 114.688	€ 4.570.308	€ 4.560.820	€ 4.839.052
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.948.830</b>	<b>€ 1.923.346</b>	<b>€ 55.330</b>	<b>€ 5.927.506</b>	<b>€ 6.250.454</b>	<b>€ 5.827.221</b>
<b>RESA GAZ</b>						
	€ 258.609	€ 232.960	€ 0	€ 491.568	€ 755.897	€ 430.363
GRD MIXTES	€ 1.235.944	€ 324.627	€ 41.669	€ 1.602.241	€ 1.835.827	€ 1.802.050
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.494.553</b>	<b>€ 557.587</b>	<b>€ 41.669</b>	<b>€ 2.093.809</b>	<b>€ 2.591.724</b>	<b>€ 2.232.413</b>

Au global, les coûts de l'ensemble des GRD liés au rechargement des compteurs à budget s'inscrivent en baisse de 5 % en électricité et de 19 % en gaz en 2014 par rapport à 2013.

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

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

Les coûts des compteurs à budget relatifs à l'entretien et aux dépannages, aux déplacements inutiles, aux activations et aux désactivations, les 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 des coupures pour refus de placement des compteurs à budget sont traités dans cette section.

Les coûts liés à l'entretien, aux déplacements inutiles, aux activations/désactivations et aux coupures réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget - déduction faite des recettes issues de la facturation des frais d'activation et de coupures - sont pour l'année 2014 et comparativement à l'année 2013 les suivants:

Coûts nets liés à l'entretien/déplacements inutiles/activations et désactivations/coupures des compteurs à budget								
	Coût entretien et déplacements inutiles		Coûts activations et désactivations		Coûts liés aux coupures		Total	
	2014	2013	2014	2013	2014	2013	2014	2013
AIEG	€ 14.078	€ 8.970	€ 8.598	€ 7.481	€ 0	€ 0	€ 22.676	€ 16.452
AIESH	€ 75.173	€ 77.287	€ 9.295	€ 4.832	€ 14.976	€ 4.840	€ 99.444	€ 86.959
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
PBE	€ 13.124	€ 11.404	€ 43.780	€ 42.792	€ 0	€ 0	€ 56.904	€ 54.196
REGIE DE WAVRE	€ 49.674	€ 39.855	-€ 2.676	-€ 2.892	€ 0	€ 0	€ 46.998	€ 36.963
GRD MIXTES	€ 3.146.887	€ 2.645.397	€ 2.466.384	€ 1.785.141	€ 2.728.582	€ 1.701.787	€ 8.341.853	€ 6.132.324
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.298.936</b>	<b>€ 2.782.913</b>	<b>€ 2.525.381</b>	<b>€ 1.837.354</b>	<b>€ 2.743.558</b>	<b>€ 1.706.627</b>	<b>€ 8.567.875</b>	<b>€ 6.326.894</b>
<b>GRD GAZ</b>								
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 678.577	€ 1.307.651	€ 358.058	€ 612.562	€ 1.655.324	€ 1.862.432	€ 2.691.959	€ 3.782.645
<b>TOTAL</b>	<b>€ 678.577</b>	<b>€ 1.307.651</b>	<b>€ 358.058</b>	<b>€ 612.562</b>	<b>€ 1.655.324</b>	<b>€ 1.862.432</b>	<b>€ 2.691.959</b>	<b>€ 3.782.645</b>

RESA ne déclare aucun coût en ce qui concerne l'entretien des compteurs à budget, les déplacements inutiles, les activations ou désactivations et enfin les coupures car il n'est pas en mesure d'isoler ces coûts dans la comptabilité. Ainsi, les entretiens sont repris dans la globalité des entretiens pour les compteurs basse tension. Dès lors, ces coûts OSP sont sous-estimés pour RESA.

Pour les GRD mixtes, de manière générale, les coûts CàB en gaz sont en diminution en 2014 étant donné les problèmes de pénurie de CàB en gaz. Une diminution du nombre de coupures de l'ordre de 73% ainsi qu'une diminution du nombre d'activations de l'ordre de 28% sont constatées par rapport à 2013, et de ce fait, une évolution à la baisse des frais de coupures et d'activations. Par ailleurs, la campagne de contrôle visant les compteurs à budget actifs sans rechargement n'a pas été renouvelée en 2014.

Par contre, en électricité, pour les GRD mixtes, les coûts CàB sont en augmentation car suite à la pénurie des CàB en gaz, l'activité technique s'est recentrée sur l'électricité. Il en résulte donc une augmentation, en électricité, des coûts liés aux entretiens CàB, en ce compris les déplacements inutiles, aux coupures et aux activations en 2014. Par ailleurs, cette augmentation s'explique par une allocation plus précise des coûts.

Pour l'AIEG, la hausse des coûts d'entretien s'explique par les événements relatifs aux malveillances subies sur le réseau à plusieurs reprises (cfr. supra). Ces malveillances ont engendré un travail d'entretien plus conséquent que les années précédentes.

### 2.1.5.2. Les autres coûts indirects liés à l'activité compteurs à budget

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

Coûts indirects imputés à l'OSP compteurs à budget								
	Printshop	Call-center	Projets IT	Frais postaux	Achat cartes	Autres	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 16.068	€ 16.068	€ 36.141
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 36.000	€ 54.912	€ 90.912	€ 57.610
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 181.191	-€ 27.992	€ 64.526	€ 0	€ 117.123	€ 44.487	€ 379.334	€ 2.527.337
<b>TOTAL</b>	<b>€ 181.191</b>	<b>-€ 27.992</b>	<b>€ 64.526</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 153.123</b>	<b>€ 115.467</b>	<b>€ 486.315</b>	<b>€ 2.621.089</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 10.895	€ 0	€ 484	€ 0	€ 0	€ 11.378	€ 16.605
GRD MIXTES	€ 76.742	-€ 5.702	€ 27.549	€ 0	€ 42.554	€ 11.416	€ 152.558	€ 917.703
<b>TOTAL</b>	<b>€ 76.742</b>	<b>€ 5.193</b>	<b>€ 27.549</b>	<b>€ 484</b>	<b>€ 42.554</b>	<b>€ 11.416</b>	<b>€ 163.937</b>	<b>€ 934.308</b>

Concernant les GRD mixtes, les coûts indirects imputés aux CàB ont chuté de 87% en électricité et 83% en gaz par rapport en 2013 pour les raisons suivantes :

- diminution des coûts impressions suite au changement de prestataire
- diminution des coûts du call center suite à une négociation avec le sous-traitant du nombre d'agents dédiés à « l'activité compteur à budget » et réallocation d'une partie des coûts vers « la gestion clientèle ».
- diminution des coûts informatiques liés au projet CàB étant donné que ce projet a été terminé en 2013 et que seuls des coûts de maintenance sont alors comptabilisés en 2014.
- diminution des coûts de mailing aux clients car le mailing envoyé en 2013 aux clients pour les avertir et les former au nouveau système de rechargement CàB n'a pas été renouvelé en 2014.
- Augmentation des coûts du projet « accessibilité » qui prend de l'ampleur (but du projet : faciliter la vie des clients).

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

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

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

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

Pour l'année 2014 et comparativement à l'année 2013, les GRD ont comptabilisé les montants suivants :

Dotation réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget		
	2014	2013
AIEG	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0
PBE	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 2.431.803	€ 3.347.742
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.431.803</b>	<b>€ 3.347.490</b>
RESA GAZ	€ 52.322	€ 192.706
GRD MIXTES	€ 811.460	€ 1.580.153
<b>TOTAL</b>	<b>€ 863.782</b>	<b>€ 1.772.859</b>

Auprès des GRD mixtes, les dotations aux réductions de valeur ont été réduites de 49% en gaz et de 27% en électricité par rapport à 2013 suite à la diminution des quantités facturées (diminution du nombre de placements effectifs et de coupures tant en gaz qu'en électricité).

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.

## 2.1.6. 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 » s'est déroulée en quatre phases successives, à savoir l'achat des compteurs à budget, le placement des compteurs à budget, la gestion des rechargements des cartes associées aux compteurs à budget, et enfin, les autres coûts relatifs à l'activité compteur à budget.

### 2.1.6.1. Les coûts 2014 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 2014, ce coût global s'élève à :

Récapitulatif des coûts à charge de l'OSP "compteurs à budget"								
	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts 2014
AIEG	€ 50.123	€ 8.177	€ 3.532	€ 127.454	€ 22.676	€ 16.068	€ 0	€ 228.030
AIESH	€ 85.002	€ 12.808	€ 54.888	€ 63.908	€ 99.444	€ 0	€ 0	€ 316.050
RESA ELEC	€ 1.768.095	€ 356.237	€ 179.004	€ 990.730	€ 0	€ 90.912	-€ 345	€ 3.384.631
PBE	€ 24.762	€ 4.315	€ 0	€ 53.035	€ 56.904	€ 0	€ 0	€ 139.016
REGIE DE WAVRE	€ 26.139	€ 5.358	€ 0	€ 122.072	€ 46.998	€ 0	€ 0	€ 200.567
GRD MIXTES	€ 5.101.038	€ 453.097	€ 4.315.001	€ 4.570.308	€ 8.341.853	€ 379.334	€ 2.431.803	€ 25.592.433
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.055.159</b>	<b>€ 839.990</b>	<b>€ 4.552.425</b>	<b>€ 5.927.506</b>	<b>€ 8.567.875</b>	<b>€ 486.315</b>	<b>€ 2.431.457</b>	<b>€ 29.860.727</b>
RESA GAZ	€ 562.056	€ 127.466	€ 72.918	€ 491.568	€ 0	€ 11.378	€ 52.322	€ 1.317.708
GRD MIXTES	€ 2.023.978	€ 269.353	€ 2.190.026	€ 1.602.241	€ 2.691.959	€ 152.558	€ 811.460	€ 9.741.575
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.586.034</b>	<b>€ 396.819</b>	<b>€ 2.262.943</b>	<b>€ 2.093.809</b>	<b>€ 2.691.959</b>	<b>€ 163.937</b>	<b>€ 863.782</b>	<b>€ 11.059.283</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 9.641.193</b>	<b>€ 1.236.809</b>	<b>€ 6.815.368</b>	<b>€ 8.021.315</b>	<b>€ 11.259.834</b>	<b>€ 650.251</b>	<b>€ 3.295.239</b>	<b>€ 40.920.010</b>

### 2.1.6.2. Comparaison avec les coûts de l'année 2013, 2012 et 2011

La comparaison entre les coûts de l'année 2014 et les coûts de l'année 2013 montre les variations suivantes par GRD :

Comparaison des coûts totaux 2014 avec 2013, 2012 et 2011 relatifs aux CâB						
	Total coûts 2014	Total coûts 2013	Variation 2014/2013 (EUR)	Variation 2014/2013 (%)	Total Coûts 2012	Total Coûts 2011
AIEG	€ 228.030	€ 227.701	€ 329	0%	€ 179.960	€ 138.828
AIESH	€ 316.050	€ 350.346	-€ 34.296	-10%	€ 313.969	€ 230.686
RESA ELEC	€ 3.384.631	€ 3.265.658	€ 118.973	4%	€ 2.566.094	€ 3.312.249
PBE	€ 139.016	€ 187.214	-€ 48.198	-26%	€ 167.267	€ 133.243
REGIE DE WAVRE	€ 200.567	€ 291.387	-€ 90.820	-31%	€ 150.149	€ 143.073
GRD MIXTES	€ 25.592.433	€ 25.781.669	-€ 189.236	-1%	€ 20.315.354	€ 17.730.476
<b>TOTAL</b>	<b>€ 29.860.727</b>	<b>€ 30.103.976</b>	<b>-€ 243.249</b>	<b>-1%</b>	<b>€ 23.692.793</b>	<b>€ 21.688.555</b>
RESA GAZ	€ 1.317.708	€ 1.534.669	-€ 216.961	-14%	€ 1.282.861	€ 1.298.402
GRD MIXTES	€ 9.741.575	€ 12.145.363	-€ 2.403.788	-20%	€ 9.639.711	€ 9.429.389
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.059.283</b>	<b>€ 13.680.032</b>	<b>-€ 2.620.749</b>	<b>-19%</b>	<b>€ 10.922.572</b>	<b>€ 10.727.791</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 40.920.010</b>	<b>€ 43.784.007</b>	<b>-€ 2.863.998</b>	<b>-7%</b>	<b>€ 34.615.365</b>	<b>€ 32.416.346</b>

En électricité, il apparaît que les coûts relatifs à l'OSP « compteur à budget » **diminuent de 1% au global et en gaz de 19%**.

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

#### Electricité

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/ activation/ coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
<b>2013</b>	€ 6.483.434	€ 1.092.829	€ 3.981.787	€ 6.250.454	€ 6.326.894	€ 2.621.089	€ 3.347.490	<b>€ 30.103.976</b>
<b>2014</b>	€ 7.055.159	€ 839.990	€ 4.552.425	€ 5.927.506	€ 8.567.875	€ 486.315	€ 2.431.457	<b>€ 29.860.727</b>
<b>Variation</b>	<b>€ 571.725</b>	<b>-€ 252.838</b>	<b>€ 570.638</b>	<b>-€ 322.948</b>	<b>€ 2.240.981</b>	<b>-€ 2.134.774</b>	<b>-€ 916.033</b>	<b>-€ 243.249</b>

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 243 k€** en électricité. Les principales raisons de cette variation sont les suivantes:

- L'augmentation des amortissements (+571 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés. L'augmentation des charges d'amortissement n'est cependant pas aussi importante que l'année précédente étant donné que le nombre de placements effectifs de CàB en 2014 est inférieur à celui de 2013 ;
- La diminution de la marge équitable (-252 k€) suite une forte baisse globale des taux de rendement et malgré une augmentation de la RAB;
- La hausse des coûts non investis (+570 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-322 k€) ;
- **L'augmentation très nette des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures (+2.240 k€)**, essentiellement dans le chef des GRD Mixtes. Vu la pénurie de CàB en gaz, l'activité technique chez les GRD mixtes s'est recentrée sur l'électricité et il en résulte donc une augmentation, en électricité, des coûts liés aux entretiens, aux coupures et aux activations.
- **La diminution des coûts indirects (-2.134 k€)** principalement chez les GRD mixtes suite à une diminution de certains frais de fonctionnement (cfr. chapitre 2.1.5.2) ;
- **La diminution (-916 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget** chez les GRD mixtes en raison de la diminution des quantités facturées suite à la diminution du nombre de placements effectifs.

#### Gaz

	Charge amortissement	Marge équitable	Coûts non investis	Coûts rechargement	Coûts entretien/activation/coupures	Autres coûts indirects	Réductions de valeur	Total coûts
<b>2013</b>	€ 2.342.348	€ 438.536	€ 1.817.611	€ 2.591.724	€ 3.782.645	€ 934.308	€ 1.772.859	<b>€ 13.680.032</b>
<b>2014</b>	€ 2.586.034	€ 396.819	€ 2.262.943	€ 2.093.809	€ 2.691.959	€ 163.937	€ 863.782	<b>€ 11.059.283</b>
<b>Variation</b>	<b>€ 243.686</b>	<b>-€ 41.717</b>	<b>€ 445.332</b>	<b>-€ 497.915</b>	<b>-€ 1.090.686</b>	<b>-€ 770.371</b>	<b>-€ 909.077</b>	<b>-€ 2.620.749</b>

Les coûts de l'OSP «compteurs à budget» **diminuent de 2.620 k€** en gaz. Cette diminution globale s'explique principalement par la diminution importante du nombre de placements de CàB en gaz chez les GRD mixtes suite aux problèmes de pénurie de CàB gaz, et induit une diminution globale des coûts sous-jacents.

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

- L'augmentation des amortissements (+243 k€) suite à l'augmentation du parc de compteurs à budget placés. L'augmentation des charges d'amortissement n'est cependant pas aussi importante que l'année précédente étant donné que le nombre de placements effectifs de CàB en 2014 est inférieur à celui de 2013 ;
- La diminution de la marge équitable (-41 k€) suite une forte baisse globale des taux de rendement et malgré une augmentation de la RAB ;
- La hausse des coûts non investis (+445 k€);
- La diminution des coûts de rechargement (-497 k€);
- **La diminution des coûts nets d'entretien/activation/coupures (-1.090 k€)** dans le chef des GRD Mixtes liée à la pénurie de CàB en gaz qui a induit une diminution du nombre de coupures de l'ordre de 73% par rapport à 2013 et de ce fait des frais de coupures ainsi qu'une diminution du nombre d'activations de l'ordre de 28% par rapport à 2013 et de ce fait des frais d'activations ;
- **La diminution des coûts indirects (- 770 k€)** principalement chez les GRD mixtes suite à une diminution de certains frais de fonctionnement (cfr. chapitre 2.1.5.2) ;
- **La diminution (-909 k€) de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget** principalement chez les GRD Mixtes en raison de la diminution des quantités facturées suite à la diminution du nombre de placements effectifs.

### 2.1.6.3. 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"						
	2014		2013		2012	
	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh	Nombre de MWh	Coût moyen par MWh
AIEG	112.223	€ 2,03	118.000	€ 1,93	114.264	€ 1,57
AIESH	88.278	€ 3,58	92.991	€ 3,77	92.953	€ 3,38
RESA ELEC	1.834.946	€ 1,84	1.947.959	€ 1,68	1.651.788	€ 1,59
PBE	69.142	€ 2,01	74.018	€ 2,53	74.855	€ 2,23
REGIE DE WAVRE	85.582	€ 2,34	94.214	€ 3,09	91.944	€ 1,63
GRD MIXTES	6.051.334	€ 4,23	6.151.685	€ 4,19	6.124.987	€ 3,32
<b>TOTAL</b>	<b>8.241.506</b>	<b>€ 3,62</b>	<b>8.478.866</b>	<b>€ 3,55</b>	<b>8.150.791</b>	<b>€ 2,91</b>
RESA GAZ	3.990.886	€ 0,33	4.960.405	€ 0,31	4.445.355	€ 0,29
GRD MIXTES	8.265.415	€ 1,18	9.942.346	€ 1,22	8.648.346	€ 1,11
<b>TOTAL</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 0,90</b>	<b>14.902.751</b>	<b>€ 0,92</b>	<b>13.093.701</b>	<b>€ 1,04</b>

Comme mentionné précédemment, il est à noter que les coûts renseignés par les GRD mixtes en électricité comprennent l'ensemble des coûts de fonctionnement du réseau Tecteo - Ville de Liège de RESA étant donné que la gestion opérationnelle de ce réseau est assurée par les GRD mixtes en électricité, et ce jusqu'en 2017. Or, le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte de cette spécificité de sorte que le coût moyen par MWh est probablement sous-évalué pour RESA et surévalué pour les GRD mixtes en électricité.

Enfin, RESA ne déclare aucun coût en ce qui concerne l'entretien des compteurs à budget, les déplacements inutiles, les activations ou désactivations et enfin les coupures car il n'est pas en mesure d'isoler ces coûts dans la comptabilité. Ainsi, les entretiens sont repris dans la globalité des entretiens pour les compteurs basse tension. Dès lors, ces coûts OSP sont sous-estimés pour RESA.

## 2.2. LA GESTION DE LA CLIENTELE PROPRE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Les GRD ont pris des dispositions afin d'accueillir au mieux leurs clients protégés ou sous fournisseur X.

Toutefois, il apparaît que pour les GRD mixtes, 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 2014, uniquement auprès de de l'AIEG, de RESA.

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013 et 2012, ces coûts s'élèvent à:

Coûts liés à l'accueil de la clientèle								
	Coûts liés au personnel			Nbre ETP	Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012
	Rémunération	Frais indirects	Total					
AIEG	€ 2.365	€ 0	€ 2.365	1,0	0,00	€ 2.365	€ 568	€ 568
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 124.450	€ 40.011	€ 164.461	1,0	0,00	€ 164.461	€ 78.612	€ 44.248
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 126.815</b>	<b>€ 40.011</b>	<b>€ 166.826</b>	<b>2,0</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 166.826</b>	<b>€ 79.180</b>	<b>€ 44.816</b>
<b>GRD GAZ</b>								
RESA GAZ	€ 125.840	€ 20.764	€ 146.603	1,3	0,00	€ 146.603	€ 123.059	€ 199.504
GRD MIXTES	€ 0	€ 0	€ 0	0,0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0
<b>TOTAL</b>	<b>€ 125.840</b>	<b>€ 20.764</b>	<b>€ 146.603</b>	<b>1,3</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 146.603</b>	<b>€ 123.059</b>	<b>€ 199.504</b>



L'AIEG dispose depuis septembre 2014 d'un nouveau bureau d'accueil situé à Andenne pour la clientèle du fournisseur social et sous X. L'augmentation du coût pour le GRD s'explique par un nombre plus important de personnes se déplaçant au nouveau bureau d'accueil.

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

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

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

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

Pour les plus petits GRD, la quote-part de l'utilisation de l'infrastructure informatique dans le cadre de la gestion de la clientèle propre est tellement marginale qu'elle peut être évaluée à zéro, cas de la PBE. De plus, les applications utilisées par ces mêmes GRD ont en général été complètement amorties dans le marché captif, cas de l'AIESH.

Ainsi, pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013 et 2012, 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 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 1.737	€ 0	€ 1.737	€ 1.548	€ 18.043
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 201.153	€ 27.609	€ 228.762	€ 351.016	€ 382.803
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 113.217	€ 113.217	€ 23.714	€ 9.190
GRD MIXTES	€ 0	€ 518.070	€ 518.070	€ 532.189	€ 1.095.661
<b>TOTAL</b>	<b>€ 202.890</b>	<b>€ 658.896</b>	<b>€ 861.786</b>	<b>€ 908.467</b>	<b>€ 1.505.697</b>
<b>RESA GAZ</b>					
	€ 44.715	€ 0	€ 44.715	€ 85.565	€ 288.786
<b>GRD MIXTES</b>	€ 0	€ 257.484	€ 257.484	€ 209.848	€ 463.333
<b>TOTAL</b>	<b>€ 44.715</b>	<b>€ 257.484</b>	<b>€ 302.199</b>	<b>€ 295.413</b>	<b>€ 752.119</b>

Au global, les coûts informatiques relatifs au service clientèle de l'ensemble des GRD diminuent légèrement de 2013 à 2014.

Pour RESA, la diminution du coût informatique s'explique par une modification dans la comptabilisation des coûts IT.

La Régie de Wavre a quant à elle mis en place un nouveau CRM en 2014, ce qui explique l'augmentation de +377% (23K EUR à 113K EUR) de la charge d'exploitation annuelle du coût des infrastructures et applications informatiques du service clientèle du GRD.

### 2.2.1.3. Les coûts de personnel relatifs au service clientèle

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

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

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

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013 et 2012, les coûts relatifs au service clientèle des GRD sont les suivants:

Coûts du service clientèle								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 35.045	€ 0	€ 35.045	0,53	€ 2.503	€ 37.548	€ 34.050	€ 31.628
AIESH	€ 32.853	€ 869	€ 33.721	0,44	€ 6.170	€ 39.891	€ 31.402	€ 26.154
RESA ELEC	€ 865.742	€ 278.336	€ 1.144.079	6,72	€ 1.167.345	€ 2.311.423	€ 2.818.135	€ 2.185.330
PBE	€ 60.911	€ 0	€ 60.911	0,72	€ 19.737	€ 80.648	€ 14.603	€ 11.542
REGIE DE WAVRE	€ 32.785	€ 30.102	€ 62.886	0,56	€ 0	€ 62.886	€ 57.610	€ 29.145
GRD MIXTES	€ 2.019.874	€ 824.781	€ 2.844.655	17,28	€ 719.497	€ 3.564.152	€ 4.380.863	€ 3.805.826
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.047.209</b>	<b>€ 1.134.088</b>	<b>€ 4.181.297</b>	<b>26,25</b>	<b>€ 1.915.252</b>	<b>€ 6.096.549</b>	<b>€ 7.336.662</b>	<b>€ 6.089.625</b>
RESA GAZ	€ 875.408	€ 144.442	€ 1.019.850	9,28	€ 293.801	€ 1.313.651	€ 1.633.902	€ 1.946.827
GRD MIXTES	€ 1.003.970	€ 409.921	€ 1.413.892	8,59	€ 369.910	€ 1.783.802	€ 1.617.161	€ 1.562.007
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.879.378</b>	<b>€ 554.364</b>	<b>€ 2.433.742</b>	<b>17,87</b>	<b>€ 663.711</b>	<b>€ 3.097.453</b>	<b>€ 3.251.063</b>	<b>€ 3.508.834</b>

Au global, le nombre d'ETP affectés au service clientèle des différents GRD est stable voire diminue légèrement.

**Les GRD mixtes ont, pour ces activités liés au service clientèle, adapté la clé d'allocation entre 2013 et 2014 suite à la constatation de l'augmentation des clients Gaz. Par conséquent, la quote-part Gaz est passée de 28% à 33%. Dès lors, en électricité, les coûts liés au service clientèle des GRD mixtes diminuent de 19% entre 2013 et 2014 alors que ces coûts augmentent de 10% en gaz.**

D'une part, **une diminution des coûts de personnel en électricité et une augmentation de ces coûts en gaz** est constatée chez les GRD mixtes. En électricité, le nombre d'agents dédiés au service clientèle est passé de 20,3 ETP en 2013 à 17,3 ETP en 2014 alors qu'en gaz, le nombre d'agents dédiés au service clientèle est passé de 8 ETP en 2013 à 8,6 ETP en 2014.

D'autre part, **les autres coûts liés au service clientèle diminuent en électricité et se stabilise en gaz chez les GRD mixtes** pour plusieurs raisons :

- diminution des coûts d'impressions suite au changement de prestataire ;
- suppression des honoraires de 2013 liés à un litige sur des défauts de paiement avec des fournisseurs d'énergie qui a été clôturé en 2014 ;
- augmentation des coûts du projet « accessibilité » qui prend de l'ampleur (but du projet : faciliter la vie des clients) ;
- de manière globale, diminution des coûts du call center suite à une renégociation avec le sous-traitant. Cependant, le nombre de clients gaz ayant augmenté, la répartition entre type de fluide entraîne une augmentation des coûts en gaz par rapport à 2013.

En ce qui concerne RESA, la diminution observée des coûts provient de la réduction du poste « autres coûts ». Il s'agit des coûts enregistrés au compte 61, Services et Biens divers, qui concernent la partie du service clientèle qui s'occupe des clients X et sociaux.

Enfin, l'augmentation des coûts salariaux de la PBE en 2014 pour le service clientèle (0€ en 2013 contre 80k€ en 2014) s'explique par une modification de répartition des coûts salariaux liés aux OSP. Avant 2014, le coût salarial des personnes qui travaillaient partiellement (moins de 30%) pour les OSP n'était pas comptabilisé sur les OSP. A présent, la PBE a décidé de comptabiliser le travail de chaque personne travaillant pour les OSP.

#### 2.2.1.4. Les coûts du service de recouvrement des créances

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

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

Coûts du service recouvrement								
	Coûts liés au personnel				Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 1.514	€ 0	€ 1.514	0,00	€ 1.397	€ 2.911	€ 2.862	€ 2.075
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 432.871	€ 139.168	€ 572.039	3,36	€ 0	€ 572.039	€ 524.077	€ 294.989
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 1.586.887	€ 549.130	€ 2.136.016	13,65	€ 1.278.648	€ 3.414.664	€ 3.763.637	€ 3.408.170
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.021.271</b>	<b>€ 688.298</b>	<b>€ 2.709.569</b>	<b>17,0</b>	<b>€ 1.280.045</b>	<b>€ 3.989.614</b>	<b>€ 4.290.576</b>	<b>€ 3.705.234</b>
RESA GAZ	€ 437.704	€ 72.221	€ 509.925	4,64	€ 1.157.018	€ 1.666.943	€ 1.521.684	€ 463.089
GRD MIXTES	€ 754.822	€ 263.054	€ 1.017.877	6,53	€ 599.581	€ 1.617.458	€ 1.521.518	€ 1.428.641
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.192.526</b>	<b>€ 335.275</b>	<b>€ 1.527.802</b>	<b>11,17</b>	<b>€ 1.756.599</b>	<b>€ 3.284.400</b>	<b>€ 3.043.202</b>	<b>€ 1.891.730</b>

Comme mentionné précédemment, les GRD mixtes ont, pour ces activités liés au service clientèle, adapté la clé d'allocation entre 2013 et 2014 suite à la constatation de l'augmentation des clients Gaz. Par conséquent, la quote-part Gaz est passée de 28% à 33%. Dès lors, en électricité, les coûts liés au service recouvrement des GRD mixtes diminuent de 9% entre 2013 et 2014 alors que ces coûts augmentent de 6% en gaz.

D'une part, une diminution des coûts de personnel en électricité et une augmentation de ces coûts en gaz est constatée chez les GRD mixtes. En électricité, le nombre d'agents dédiés au service recouvrement est passé de 14,9 ETP en 2013 à 13,7 ETP en 2014 et en gaz, le nombre d'agents dédiés au service recouvrement est passé de 5,9 ETP en 2013 à 6,5 ETP en 2014.

D'autre part, les autres coûts liés au service recouvrement diminuent en électricité et en gaz chez les GRD mixtes pour plusieurs raisons :

- diminution des frais d'huissiers et des sociétés de recouvrement - les dossiers restants étant de plus en plus difficiles à recouvrer et les commissions payées à la société de recouvrement étant payées sur base des sommes recouvrées ;
- diminution des coûts d'impressions suite au changement de prestataire ;
- augmentation des coûts du projet « accessibilité » qui prend de l'ampleur (but du projet : faciliter la vie des clients) ;
- de manière globale, diminution des coûts du call center suite à une renégociation avec le sous-traitant. Cependant, le nombre de clients gaz ayant augmenté, la répartition entre type de fluide entraîne une augmentation des coûts en gaz par rapport à 2013.

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.

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

Dans le cadre de leur relation avec le Service 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 entraîne tant des coûts de personnel que des coûts de matériel tels que le traitement courrier, impression de document, ....

Ainsi, pour l'année 2014 et comparativement aux années 2013 et 2012, 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 2014	Total 2013	Total 2012
	Rémunération	Frais indirects	Total	Nbre ETP				
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 26.240	€ 854	€ 27.094	0,35	€ 0	€ 27.094	€ 23.823	€ 19.632
RESA ELEC	€ 64.931	€ 20.875	€ 85.806	0,50	€ 0	€ 85.806	€ 131.019	€ 73.748
PBE	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 591.133	€ 199.596	€ 790.728	4,74	€ 80.262	€ 870.990	€ 1.185.665	€ 1.029.555
<b>TOTAL</b>	<b>€ 682.303</b>	<b>€ 221.324</b>	<b>€ 903.628</b>	<b>5,59</b>	<b>€ 80.262</b>	<b>€ 983.889</b>	<b>€ 1.340.508</b>	<b>€ 1.122.935</b>
RESA GAZ	€ 65.656	€ 10.822	€ 76.478	0,70	€ 0	€ 76.478	ND	ND
GRD MIXTES	€ 195.053	€ 65.859	€ 260.912	1,50	€ 7.703	€ 268.615	€ 282.306	€ 239.343
<b>TOTAL</b>	<b>€ 260.708</b>	<b>€ 76.682</b>	<b>€ 337.390</b>	<b>2</b>	<b>€ 7.703</b>	<b>€ 345.092</b>	<b>€ 282.306</b>	<b>€ 239.343</b>

Les coûts liés au service de gestion des plaintes des GRD mixtes électricité diminuent de 27% entre 2013 et 2014 et ceux en en gaz diminuent de 5%. Cette variation s'explique principalement par le fait que 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, contrairement à 2013, pas été prises en compte en 2014 car elles ne font pas partie des OSP.

En 2014, pour RESA Electricité et Gaz, le coût du service de gestion des plaintes, et en particulier le coût lié au personnel, a été revu selon une nouvelle clé de répartition gaz/électricité.

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

Le tableau ci-dessous reprend, de manière synthétique, l'ensemble des coûts 2014 imputables au service de gestion clientèle des GRD comparativement aux coûts des années 2013 et 2012 :

Récapitulatif des coûts relatifs au service clientèle								
	Accueil clientèle	Applications informatiques	Service clientèle	Service recouvrement	Service plaintes	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 2.365	€ 1.737	€ 37.548	€ 2.911	€ 0	€ 44.561	€ 39.027	€ 52.314
AIESH	€ 0	€ 0	€ 39.891	€ 0	€ 27.094	€ 66.985	€ 55.225	€ 45.786
RESA ELEC	€ 164.461	€ 228.762	€ 2.311.423	€ 572.039	€ 85.806	€ 3.362.492	€ 3.902.859	€ 2.981.118
FBE	€ 0	€ 0	€ 80.648	€ 0	€ 0	€ 80.648	€ 14.603	€ 11.542
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 113.217	€ 62.886	€ 0	€ 0	€ 176.103	€ 81.324	€ 38.335
GRD MIXTES	€ 0	€ 518.070	€ 3.564.152	€ 3.414.664	€ 870.990	€ 8.367.876	€ 9.862.353	€ 9.339.212
<b>TOTAL</b>	<b>€ 166.826</b>	<b>€ 861.786</b>	<b>€ 6.096.549</b>	<b>€ 3.989.614</b>	<b>€ 983.889</b>	<b>€ 12.098.665</b>	<b>€ 13.955.391</b>	<b>€ 12.468.307</b>
<b>GRD GAZ</b>								
RESA GAZ	€ 146.603	€ 44.715	€ 1.313.651	€ 1.666.943	€ 76.478	€ 3.248.390	€ 3.364.210	€ 2.898.206
GRD MIXTES	€ 0	€ 257.484	€ 1.783.802	€ 1.617.458	€ 268.615	€ 3.927.358	€ 3.630.832	€ 3.693.325
<b>TOTAL</b>	<b>€ 146.603</b>	<b>€ 302.199</b>	<b>€ 3.097.453</b>	<b>€ 3.284.400</b>	<b>€ 345.092</b>	<b>€ 7.175.748</b>	<b>€ 6.995.042</b>	<b>€ 6.591.531</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 313.430</b>	<b>€ 1.163.985</b>	<b>€ 9.194.002</b>	<b>€ 7.274.015</b>	<b>€ 1.328.982</b>	<b>€ 19.274.412</b>	<b>€ 20.950.434</b>	<b>€ 19.059.838</b>

**Au global, en 2014, les coûts relatifs au service clientèle diminuent de 8 % (-1.856k€ en électricité et +180k€ en gaz) par rapport aux coûts de l'année 2013.**

L'évolution de ces coûts a été influencée par les GRD mixtes qui ont, pour ces activités liées au service clientèle, adapté la clé d'allocation entre 2013 et 2014 suite à la constatation de l'augmentation des clients Gaz. Par conséquent, la quote-part Gaz est passée de 28% à 33%.

En ce qui concerne RESA, la diminution observée des coûts provient principalement de la réduction du poste « autres coûts » du service clientèle. Il s'agit des coûts enregistrés au compte 61, Services et Biens divers, qui concernent la partie du service clientèle qui s'occupe des clients X et sociaux.

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

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

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

- les coûts relatifs aux procédures d'achat (section 2.2.2.1)
- les coûts d'achat d'énergie (section 2.2.2.2)
- les coûts de transport et de distribution (section 2.2.2.3)
- les coûts d'achat des certificats verts (section 2.2.2.4)

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

- les recettes issues de la vente d'énergie aux clients protégés et clients sous fournisseur X (section 2.2.2.5)
- la compensation versée par la CREG pour l'octroi du tarif social par le GRD (section 2.2.2.6)

### 2.2.2.1. Les coûts des procédures d'achat d'énergie

Pour pouvoir assurer l'alimentation des clients, les GRD doivent procéder à des achats d'électricité et de gaz. Ces achats nécessitent la réalisation de marchés générateurs de coûts tant pour leur préparation que pour leur adjudication et leur suivi. A nouveau, pour un grand nombre de GRD et notamment ceux de taille relativement réduite, aucun coût n'est renseigné soit parce qu'il est tout à fait marginal, soit parce qu'il est difficilement identifiable ou soit par ce que les coûts relatifs à la passation de marchés publics pluriannuels ont déjà été comptabilisés précédemment, ce qui est le cas de l'AIEG.

Dans le cas de la PBE, il apparaît que l'achat d'énergie pour fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X fait partie du contrat pour l'achat d'énergie pour compensation des pertes de réseau. Le contrat concerne un « achat commun » avec les autres GRD purs flamands, la procédure d'achat ayant été menée par Infrac. Dans ce cadre, la PBE n'a communiqué aucun coût imputable à la procédure d'achat d'énergie.

RESA n'identifie quant à lui plus ces coûts de manière détaillée.

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, les coûts relatifs à la procédure d'achat d'énergie s'élèvent respectivement à:

Coûts des procédures d'achat d'énergie			
	2014	2013	2012
AIEG	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 0	€ 0	€ 0
PBE	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 48.861	€ 47.949	€ 47.055
<b>TOTAL</b>	<b>€ 48.861</b>	<b>€ 47.949</b>	<b>€ 47.055</b>
<hr/>			
RESA GAZ	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 14.302	€ 14.035	€ 13.774
<b>TOTAL</b>	<b>€ 14.302</b>	<b>€ 14.035</b>	<b>€ 13.774</b>

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

Outre les coûts liés à la procédure, il apparaît que les conditions de prix obtenues dépendent du moment de la passation du marché, du délai requis pour la passation du marché après le dépôt des offres ainsi que du volume d'énergie acquis bien que des différences sensibles existent pour des volumes pourtant relativement limités.

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

Les prix moyens d'achat d'électricité et de gaz pour l'année 2014, exprimé en €/MWh par GRD, sont repris dans les tableaux ci-dessous:

Prix moyen d'achat de l'énergie							
	Quantité (MWh)	Coût 2014 (€ totaux)	Prix 2014 (€/MWh)	Quantité 2013 (MWh)	Coût 2013 (€ totaux)	Prix 2013 (€/MWh)	Prix 2012 (€/MWh)
AIEG	1.525	€ 86.720	€ 57	1.718	€ 109.721	€ 64	€ 64
AIESH	857	€ 42.750	€ 50	867	€ 52.793	€ 61	€ 70
RESA ELEC	39.883	€ 2.143.615	€ 54	42.766	€ 2.487.272	€ 58	€ 67
PBE	724	€ 32.145	€ 44	635	€ 42.922	€ 68	€ 56
REGIE DE WAVRE	394	€ 20.119	€ 51	0	€ 19.812	NC	€ 58
GRD MIXTES	77.857	€ 4.158.773	€ 53	78.505	€ 4.677.467	€ 60	€ 60
<b>TOTAL</b>	<b>121.241</b>	<b>€ 6.484.121</b>	<b>€ 53</b>	<b>124.491</b>	<b>€ 7.389.987</b>	<b>€ 59</b>	<b>€ 62</b>
<b>-----</b>							
RESA GAZ	170.292	€ 4.646.460	€ 27	205.788	€ 6.248.334	€ 30	€ 38
GRD MIXTES	157.739	€ 4.368.915	€ 28	151.814	€ 5.445.851	€ 36	€ 34
<b>TOTAL</b>	<b>328.031</b>	<b>€ 9.015.375</b>	<b>€ 27</b>	<b>357.602</b>	<b>€ 11.694.185</b>	<b>€ 33</b>	<b>€ 36</b>

De manière générale, pour l'électricité, le prix moyen 2014 diminue quelque peu par rapport à 2013 et atteint les 53 €/MWh en 2014. Pour le gaz, le prix moyen 2014 diminue par rapport à 2013 et s'établit à 27 €/MWh contre 33€/MWh en 2013.

Il est à noter que ces coûts d'achat ne comprennent pas la réconciliation financière (FERESO).

Le volume total acheté en électricité en 2014 diminue de 2,6% par rapport à 2013 tandis que pour le gaz, le volume acheté diminue de 8,3% par rapport à 2013.

### 2.2.2.3. Les coûts de transport et de distribution

Afin de pouvoir évaluer les coûts des GRD pour la fourniture aux clients protégés ou aux clients alimentés sous fournisseur X, les GRD ont communiqué les coûts de transport et de distribution relatifs aux volumes concernés.

La structure des coûts de distribution fait apparaître des différences sensibles entre les GRD, comme il ressort du tableau suivant:

Coûts de distribution et transport							
	Quantité (MWh)	Coût 2014 (€ totaux)	Coût 2014 (€/MWh)	Quantité 2013 (MWh)	Coût 2013 (€ totaux)	Coût 2013 (€/MWh)	Coût 2012 (€/MWh)
AIEG	1.525	€ 138.591	€ 91	1.718	€ 118.662	€ 69	€ 56
AIESH	857	€ 92.910	€ 108	867	€ 81.998	€ 95	€ 88
RESA ELEC	39.883	€ 3.752.765	€ 94	42.766	€ 3.017.012	€ 71	€ 91
PBE	724	NC	NC	635	NC	NC	NC
REGIE DE WAVRE	394	€ 35.495	€ 90	329	€ 37.361	€ 114	€ 57
GRD MIXTES	77.857	€ 7.434.293	€ 95	78.505	€ 7.621.252	€ 97	€ 84
<b>TOTAL</b>	<b>121.241</b>	<b>€ 11.454.053</b>	<b>€ 94</b>	<b>124.491</b>	<b>€ 10.876.284</b>	<b>€ 87</b>	<b>€ 85</b>
<b>-----</b>							
RESA GAZ	170.292	€ 3.707.549	€ 22	205.788	€ 4.054.465	€ 20	€ 20
GRD MIXTES	157.739	€ 3.028.627	€ 19	151.814	€ 2.589.185	€ 17	€ 15
<b>TOTAL</b>	<b>328.031</b>	<b>€ 6.736.176</b>	<b>€ 21</b>	<b>357.602</b>	<b>€ 6.643.650</b>	<b>€ 19</b>	<b>€ 18</b>

Le coût moyen facturé au titre de « timbre poste » en 2014 progresse par rapport à 2013 en électricité (+8%) et en gaz (+10,5%).

Les tarifs de distribution ont été prolongés en 2014 et n'ont dès lors pas connu de modifications. Par ailleurs, une adaptation des tarifs de transport en électricité pour les années 2012-2015 a été décidée par la CREG en date du 16/05/2013, avec application au 1<sup>er</sup> janvier 2014.

La PBE ne comptabilise pas les coûts liés à la distribution et au transport d'énergie sur les OSP.

### 2.2.2.4. 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 23,1% pour l'année 2014.

Pour l'année 2014 et comparativement à l'année 2013, le tableau suivant présente le nombre de certificats verts achetés par les GRD pour respecter les quotas correspondants aux volumes vendus aux clients sociaux (hors régionaux) et aux clients du fournisseur X pour les deux années concernées ainsi que le coût afférent:

Coûts d'acquisition des certificats verts					
	2014			2013	
	Nombre de CV achetés	Coût 2014	EUR/CV	Nombre de CV achetés	Coût 2013
AIEG	264	€ 18.490	70	248	€ 18.250
AIESH	191	€ 11.712	61	167	€ 11.188
RESA ELEC	9.334	€ 601.459	64	8.116	€ 527.519
PBE	0	€ 0	NC	0	€ 0
REGIE DE WAVRE	NC	€ 4.828	NC	0	€ 0
GRD MIXTES	11.191	€ 713.282	64	15.328	€ 1.422.597
<b>TOTAL</b>	<b>20.980</b>	<b>€ 1.349.771</b>		<b>23.859</b>	<b>€ 1.979.554</b>

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

Globalement, une réduction du nombre de CV achetés par les GRD est constatée en 2014. Cette évolution peut être mise en parallèle avec la diminution de 52% des quantités fournies aux clients sous fournisseurs X en électricité en 2014.

La régie de Wavre disposait d'une réserve de CV acquis avant la libéralisation et ne procédait dès lors à aucun achat de CV. Cette réserve ayant été épuisée en 2014, des coûts d'acquisition de CV apparaissent pour 2014.

La PBE ne comptabilise pas les coûts liés à l'acquisition de CV sur les OSP.

#### 2.2.2.5. 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 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD s'élevait à :

Nombre de clients protégés alimentés				
	en moyenne sur l'année 2014	au 31/12		
		2014	2013	2012
AIEG	343	336	321	322
AIESH	287	277	296	301
RESA ELEC	7.269	7.896	7.631	7.268
PBE	122	122	109	108
REGIE DE WAVRE	116	131	100	89
GRD MIXTES	16.930	19.918	17.237	15.519
<b>TOTAL</b>	<b>25.066</b>	<b>28.680</b>	<b>25.694</b>	<b>23.607</b>
<b>GRD en gaz</b>				
RESA GAZ	7.931	8.105	8.262	7.867
GRD MIXTES	8.176	8.700	7.782	6.798
<b>TOTAL</b>	<b>16.107</b>	<b>16.805</b>	<b>16.044</b>	<b>14.665</b>

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

En effet, en électricité, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD au 31/12/2014 s'élève à 28.680 alors qu'il s'élevait à 25.694 au 31/12/2013.

Par ailleurs, les GRD mixtes ont également profité de la mise en œuvre de ce transfert en électricité pour inviter, via un courrier, les clients concernés en gaz à confirmer ou non leur souhait d'être alimenté par leur GRD afin de pouvoir bénéficier également du tarif social pour le gaz. En effet, le nombre de clients protégés alimentés par les GRD mixtes en gaz a progressé de 11,8% entre 2013 et 2014.

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

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

Par contre, l'alimentation de clients protégés régionaux au tarif social par le GRD est une obligation de service public imposée à ce dernier pour laquelle aucune indemnité n'est prévue via le fonds de la cotisation fédérale et donc représente un coût pour le GRD, coût mutualisé via les tarifs de distribution à défaut de fonds spécifique créé à cet effet.

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients protégés pour l'année 2014 comparativement aux années 2012 et 2013 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients protégés									
	2014			2013			2012		
	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	1.491	€ 174.087	€ 117	1.397	€ 155.358	€ 111	1.411	€ 193.032	€ 137
AIESH	820	€ 108.990	€ 133	847	€ 115.406	€ 136	853	€ 115.896	€ 136
RESA ELEC	31.114	€ 3.521.083	€ 113	28.095	€ 3.480.115	€ 124	28.773	€ 3.434.073	€ 119
PBE	485	€ 32.903	€ 68	495	€ 51.523	€ 104	435	€ 46.724	€ 107
REGIE DE WAVRE	376	€ 51.747	€ 138	329	€ 45.279	€ 138	302	€ 40.669	€ 135
GRD MIXTES	57.558	€ 6.827.159	€ 119	58.484	€ 5.741.709	€ 98	57.513	€ 7.443.302	€ 129
<b>TOTAL</b>	<b>91.844</b>	<b>€ 10.715.969</b>	<b>€ 117</b>	<b>89.646</b>	<b>€ 9.589.390</b>	<b>€ 107</b>	<b>89.287</b>	<b>€ 11.273.697</b>	<b>€ 126</b>
RESA GAZ	102.933	€ 4.064.989	€ 39	136.762	€ 5.128.835	€ 38	116.849	€ 4.466.409	€ 38
GRD MIXTES	98.883	€ 2.665.189	€ 27	112.373	€ 4.225.885	€ 38	108.861	€ 4.088.442	€ 38
<b>TOTAL</b>	<b>201.816</b>	<b>€ 6.730.178</b>	<b>€ 33</b>	<b>249.135</b>	<b>€ 9.354.720</b>	<b>€ 38</b>	<b>225.710</b>	<b>€ 8.554.851</b>	<b>€ 38</b>

Pour la PBE, la diminution des montants facturés à la clientèle protégée (-36% par rapport à 2013) alors que le volume vendu à ces clients reste relativement stable par rapport à 2013 s'explique par une nouvelle méthode de comptabilisation (basée sur une clé de répartition entre Flandres/Wallonie jusqu'en 2013) et une diminution des tarifs d'achat d'énergie de 17% entre 2013 et 2014. De plus, leur comptabilité ne leur permet pas de distinguer la vente aux clients sous fournisseur X et aux clients protégés. Dès lors, le prix moyen pour la vente aux clients protégés et sous X est similaire car il est obtenu en divisant le chiffre d'affaires total par les kWh totaux. Enfin, ce prix de vente moyen globalement peu élevé s'explique par le fait que la PBE ne rapporte que le prix de vente d'énergie dans ce tableau et pas ceux relatifs à la distribution et à la transmission.

#### 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 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, 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 2014	au 31/12		
		2014	2013	2012
AIEG	0	6	9	13
AIESH	5	7	2	1
RESA ELEC	2.179	1.761	2.102	2.710
PBE	48	48	40	17
REGIE DE WAVRE	0	0	0	0
GRD MIXTES	3.797	6.405	4.379	5.807
<b>TOTAL</b>	<b>6.029</b>	<b>8.227</b>	<b>6.532</b>	<b>8.548</b>
RESA GAZ	5.305	4.695	5.494	4.705
GRD MIXTES	5.467	7.416	4.144	1.810
<b>TOTAL</b>	<b>10.772</b>	<b>12.111</b>	<b>9.638</b>	<b>6.515</b>

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



En effet, fin 2012, les GRD avaient constaté que certaines familles de C à B gaz pouvaient présenter des anomalies et avoir, sous certaines conditions cumulées, un comportement présentant un certain risque pour les utilisateurs. Afin d'éliminer tout risque potentiel, les GRD se sont engagés à retirer du réseau les versions des C à B qui présentaient un nombre d'anomalies techniques trop élevé. Ils ont également, à partir de juillet 2013, suspendu les commandes de C à B en gaz et ajourné leur placement dans l'attente des résultats de l'étude de risque menée par le SPF Economie. Une nouvelle version de C à B gaz a été livrée aux GRD dès février 2014. Par ailleurs, des problèmes organisationnels et techniques se sont ajoutés à la situation déjà complexe. Ces difficultés ont eu un impact important sur les données relatives au placement de C à B en 2014, mais également sur le nombre de clients alimentés par le fournisseur X en gaz.

Le tarif appliqué aux consommations des clients concernés est le tarif appelé «prix maxima pour la fourniture d'électricité/ de gaz par les GRD aux clients non protégés». Il est défini tous les 6 mois selon les modalités reprises à l'arrêté ministériel fédéral du 1er juin 2004 (Electricité) et à l'arrêté ministériel fédéral du 15 février 2005 (Gaz).

La méthode de calcul du tarif, telle que décrite ci-dessous, intègre «les règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié» (décision CREG du 16 mai 2013).

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

- o 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;
- o Détermination du produit tarifaire retenu pour chaque fournisseur de référence, soit le produit choisi par la majorité des clients ;
- o 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;
- o 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 varieront de GRD à GRD.

Il apparaît que durant l'année 2014, certains GRD, soit n'avaient aucun client alimenté sous fournisseur X (cas de la Régie de Wavre), soit très peu de client alimenté sous fournisseur X (AIESH).

Les chiffres relatifs aux volumes fournis aux clients alimentés sous fournisseur X pour l'année 2014 comparativement aux années 2012 et 2013 sont les suivants:

Volumes fournis et facturés aux clients sous fournisseur X									
	2014			2013			2012		
	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	160	€ 0	NC	95	€ 0	€ 0	175	€ 9.379	€ 54
AIESH	7	€ 1.549	€ 221	4	€ 789	€ 197	1	€ 122	€ 122
RESA ELEC	9.792	€ 1.824.103	€ 186	11.507	€ 1.969.690	€ 171	11.942	€ 2.178.502	€ 182
PBE	239	€ 16.159	€ 68	140	€ 14.627	€ 104	157	€ 16.812	€ 107
REGIE DE WAVRE	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC	0	€ 0	NC
GRD MIXTES	4.740	€ 861.048	€ 182	20.021	€ 6.026.887	€ 301	36.566	€ 6.929.459	€ 190
<b>TOTAL</b>	<b>14.939</b>	<b>€ 2.702.860</b>	<b>€ 181</b>	<b>31.768</b>	<b>€ 8.011.994</b>	<b>€ 252</b>	<b>48.841</b>	<b>€ 9.134.273</b>	<b>€ 187</b>
RESA GAZ	70.760	€ 3.649.958	€ 52	72.531	€ 4.471.608	€ 62	73.762	€ 5.258.028	€ 71
GRD MIXTES	58.856	€ 1.395.557	€ 24	39.442	€ 2.431.922	€ 62	49.626	€ 3.444.884	€ 69
<b>TOTAL</b>	<b>129.616</b>	<b>€ 5.045.515</b>	<b>€ 39</b>	<b>111.973</b>	<b>€ 6.903.530</b>	<b>€ 62</b>	<b>123.388</b>	<b>€ 8.702.912</b>	<b>€ 71</b>

Pour la PBE, la diminution du prix de vente moyen (par MWh) pour la clientèle sous fournisseur X s'explique par les mêmes raisons que celles pour la clientèle protégée (cfr. supra).

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

Le prix de vente moyen (€/MWh) est passé de 301€ en 2013 à 182€ en 2014. Les montants facturés ont donc globalement nettement diminué et le coût net lié à la fourniture est dès lors en nette augmentation (cfr. infra). Jusque fin 2014, les GRD mixtes comptabilisaient « l'ENR (Energie Non Relevée) ». Les écarts constatés en 2013 en électricité sont dus à la comptabilisation de cet élément. Lorsque seules les facturations réelles sont prises en compte, les prix moyens sont stables.

Pour les GRD mixtes, en gaz, une augmentation du nombre de clients sous fournisseurs X ainsi qu'une augmentation des volumes vendus à ces clients est constatée alors que le prix moyen de vente (€/MWh) est passé de 62€ en 2013 à 24€ en 2014. Les montants facturés ont globalement nettement diminué et le coût net lié à la fourniture est dès lors en nette augmentation (cfr. infra). Ces variations de prix moyens s'expliquent par les mêmes raisons que celles citées ci-dessus.

#### 2.2.2.6. 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 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013. Chez les GRD mixtes, des créances perçues sont également comptabilisées en raison de la récupération d'une créance du passé (cfr. infra).

Compensation pour octroi du tarif social				
	2014	2013	2012	2011
AIEG	€ 21.154	€ 17.249	€ 68.087	€ 62.509
AIESH	€ 23.700	€ 21.944	€ 36.407	€ 44.932
RESA ELEC	€ 776.497	€ 618.256	€ 2.733.044	€ 1.089.933
PBE	€ 7.460	€ 4.750	€ 20.899	€ 44.737
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 7.289	€ 11.469	€ 11.339
GRD MIXTES	€ 1.244.350	€ 626.177	€ 763.586	€ 1.254.855
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.073.162</b>	<b>€ 1.295.666</b>	<b>€ 3.633.493</b>	<b>€ 2.508.305</b>
RESA GAZ	€ 1.485.653	€ 1.550.001	€ 809.359	€ 1.104.418
GRD MIXTES	€ 931.498	€ 642.167	€ 688.935	€ 1.151.166
<b>TOTAL</b>	<b>€ 2.417.151</b>	<b>€ 2.192.168</b>	<b>€ 1.498.294</b>	<b>€ 2.255.584</b>

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

Jusque l'année 2011, la compensation était calculée sur base de la différence entre le tarif social et le prix maximum (tarif applicable par le fournisseur X), ce dernier étant bien supérieur au prix de référence introduit par l'Arrêté royal susmentionné.

En 2014, chez les GRD mixtes, une augmentation en électricité (+99%) et en gaz (+45%) de la compensation CREG est constatée par rapport à 2013 en raison de la récupération d'une créance du passé. En effet, cette augmentation s'explique par un meilleur fonctionnement de leur système informatique et donc la perception de 100% de leurs déclarations de créances. Leur système de facturation « New Procli » ne leur avait pas permis d'établir jusqu'en 2013 une déclaration de créances complète à la CREG, ce qui a occasionné une perte des compensations qu'ils auraient pu percevoir auprès de la CREG.

#### 2.2.2.7. 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 quatre éléments que sont les coûts des procédures d'achat, 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 quatre éléments précités:

Récapitulatif des coûts liés à la fourniture d'énergie par le GRD							
	Procédure d'achat	Achat énergie	Distribution et transport	Achats CV	Total coûts 2014	Total coûts 2013	Total coûts 2012
AIEG	€ 0	€ 86.720	€ 138.591	€ 18.490	€ 243.801	€ 246.633	€ 234.191
AIESH	€ 0	€ 42.750	€ 92.910	€ 11.712	€ 147.371	€ 145.979	€ 151.703
RESA ELEC	€ 0	€ 2.143.615	€ 3.752.765	€ 601.459	€ 6.497.839	€ 6.031.803	€ 5.801.324
PBE	€ 0	€ 32.145	NC	€ 0	€ 32.145	€ 42.922	€ 33.311
REGIE DE WAVRE	€ 0	€ 20.119	€ 35.495	€ 4.828	€ 60.442	€ 57.172	€ 34.327
GRD MIXTES	€ 48.861	€ 4.158.773	€ 7.434.293	€ 713.282	€ 12.355.208	€ 13.769.266	€ 15.056.798
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 48.861</b>	<b>€ 6.484.121</b>	<b>€ 11.454.053</b>	<b>€ 1.349.771</b>	<b>€ 19.336.806</b>	<b>€ 20.293.775</b>	<b>€ 21.311.655</b>
RESA GAZ	€ 0	€ 4.646.460	€ 3.707.549	NA	€ 8.354.009	€ 10.302.799	€ 11.128.369
GRD MIXTES	€ 14.302	€ 4.368.915	€ 3.028.627	NA	€ 7.411.845	€ 8.049.071	€ 7.727.677
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 14.302</b>	<b>€ 9.015.375</b>	<b>€ 6.736.176</b>	<b>NA</b>	<b>€ 15.765.853</b>	<b>€ 18.351.870</b>	<b>€ 18.856.046</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 63.163</b>	<b>€ 15.499.496</b>	<b>€ 18.190.230</b>	<b>N/A</b>	<b>€ 35.102.660</b>	<b>€ 38.645.645</b>	<b>€ 40.167.700</b>

En gaz, la diminution des coûts liés à la fourniture d'énergie (-2.586 k€, soit -14%) en 2014 par rapport à 2013 s'explique principalement par le prix moyen d'achat énergie qui a diminué en 2014.

En électricité, les coûts liés à la fourniture d'énergie diminuent de 5% en 2014 par rapport à 2013. L'augmentation des coûts de distribution et transport (+577 k€) est compensée par la diminution des coûts d'achat d'énergie (-905 k€) et par la diminution du nombre de CV achetés par les GRD (-630 k€).

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 2014	Total recettes 2013	Total recettes 2012
AIEG	€ 174.087	€ 21.154	€ 195.241	€ 172.607	€ 270.499
AIESH	€ 110.539	€ 23.700	€ 134.239	€ 138.139	€ 152.424
RESA ELEC	€ 5.345.186	€ 776.497	€ 6.121.683	€ 6.068.061	€ 8.345.619
PBE	€ 49.062	€ 7.460	€ 56.522	€ 70.901	€ 84.435
REGIE DE WAVRE	€ 51.747	€ 0	€ 51.747	€ 52.568	€ 52.138
GRD MIXTES	€ 7.688.207	€ 1.244.350	€ 8.932.558	€ 12.394.773	€ 15.136.348
<b>TOTAL</b>	<b>€ 13.418.829</b>	<b>€ 2.073.162</b>	<b>€ 15.491.990</b>	<b>€ 18.897.049</b>	<b>€ 24.041.463</b>
RESA GAZ	€ 7.714.947	€ 1.485.653	€ 9.200.600	€ 11.150.444	€ 10.533.796
GRD MIXTES	€ 4.060.746	€ 931.498	€ 4.992.244	€ 7.299.974	€ 8.222.260
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.775.693</b>	<b>€ 2.417.151</b>	<b>€ 14.192.844</b>	<b>€ 18.450.418</b>	<b>€ 18.756.056</b>

En électricité, les recettes liées à la fourniture d'énergie sont en baisse (-3.405 k€, soit -18%) en 2014 par rapport en 2013 principalement :

- suite à la diminution des recettes (-5.309 k€) issues des ventes au fournisseur X (augmentation du nombre de clients alimentés en 2014 mais diminution de la quantité livrée et diminution du prix de vente moyen global étant donné les rectifications structurelles des GRD mixtes qui impactent fortement les quantités communiquées et le prix de vente moyen) ;
- cette diminution étant partiellement compensée par l'augmentation des recettes (+1.126 k€) issues des ventes aux clients protégés (augmentation en 2014 du nombre de clients alimentés suite à la nouvelle disposition décrétole en électricité avec une augmentation des quantités livrées et augmentation du prix de vente moyen) ;
- et par l'augmentation des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (+ 777 k€), majoritairement auprès des GRD mixtes (+618 k€).

En gaz, les recettes liées à la fourniture d'énergie sont en baisse (-4.257 k€, soit - 23%) en 2014 par rapport en 2013 principalement :

- suite à la diminution des recettes (-1.858 k€) issues des ventes au fournisseur X (augmentation du nombre de clients alimentés en 2014 suite à la pénurie des C&B gaz et augmentation de la quantité livrée mais diminution du prix de vente moyen global étant donné les rectifications structurelles des GRD mixtes qui impactent fortement le prix de vente moyen) ;
- de la diminution des recettes (-2.624 k€) issues des ventes aux clients protégés (légère augmentation en 2014 du nombre de clients alimentés suite à la nouvelle disposition décrétole en électricité mais diminution des quantités livrées et diminution du prix de vente moyen) ;
- diminution compensée par l'augmentation des créances relatives à la compensation pour octroi du tarif social (+224 k€), notamment auprès des GRD mixtes en raison des rectifications du passé.

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 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, aux montants suivants:

Récapitulatif des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD					
	Coûts 2014	Recettes 2014	Coûts nets 2014	Coûts nets 2013	Coûts nets 2012
AIEG	€ 243.801	€ 195.241	€ 48.560	€ 74.026	-€ 36.307
AIESH	€ 147.371	€ 134.239	€ 13.132	€ 7.840	-€ 721
RESA ELEC	€ 6.497.839	€ 6.121.683	€ 376.156	-€ 36.258	-€ 2.544.295
PBE	€ 32.145	€ 56.522	-€ 24.377	-€ 27.979	-€ 51.124
REGIE DE WAVRE	€ 60.442	€ 51.747	€ 8.695	€ 4.604	-€ 17.811
GRD MIXTES	€ 12.355.208	€ 8.932.558	€ 3.422.651	€ 1.374.493	-€ 79.550
<b>TOTAL</b>	<b>€ 19.336.806</b>	<b>€ 15.491.990</b>	<b>€ 3.844.816</b>	<b>€ 1.396.726</b>	<b>-€ 2.729.809</b>
<b>GRD GAZ</b>					
RESA GAZ	€ 8.354.009	€ 9.200.600	-€ 846.591	-€ 847.645	€ 594.573
GRD MIXTES	€ 7.411.845	€ 4.992.244	€ 2.419.601	€ 749.098	-€ 494.584
<b>TOTAL</b>	<b>€ 15.765.853</b>	<b>€ 14.192.844</b>	<b>€ 1.573.010</b>	<b>-€ 98.547</b>	<b>€ 99.989</b>

L'importante augmentation des coûts nets liés à la fourniture d'énergie par le GRD en 2014 par rapport en 2013 (+2.448 k€ en électricité et +1.671 k€ en gaz) s'explique par une diminution de ces recettes plus importante que la diminution de ces coûts. La raison principale étant les montants facturés par les GRD mixtes aux clients sous fournisseur X qui ont nettement diminué en 2014 en raison des rectifications structurelles de facturation (-5.309 k€).

En outre, il est à noter que ces variations dépendent d'un certain nombre de paramètres et que les explications des variations relatives à l'achat et à la vente d'énergie sont donc difficilement justifiables. En effet, d'une part, les quantités dépendent du nombre de clients, du type de clients mais aussi de la météo et d'autre part, les prix dépendent des marchés publics pour les achats et des prix imposés pour les ventes.

### **2.2.3. Les réductions de valeur sur créances commerciales relatives à la fourniture d'énergie**

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

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

Le tableau ci-dessous présente le solde des créances HTVA à la date du 31/12/2014 (solde des créances échues et non échues) ainsi que les provisions «réductions de valeur» enregistrées au bilan et les dotations annuelles enregistrées en compte de résultat pour les années 2012 à 2014.

Créances et réductions de valeurs sur créances - clients protégés et sous fournisseurs X									
	créances au 31/12/14 - clients protégés	créances au 31/12/14 - clients fournisseur X	Solde des créances au 31/12/14 - total	Provision réductions de valeur (bilan)			Dotation annuelle RDV (P&L)		
				2014	2013	2012	2014	2013	2012
AIEG	€ 13.598	€ 6.894	€ 20.493	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	€ 6.836	€ 0	€ 6.836	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	€ 2.058.909	€ 11.171.352	€ 13.230.261	€ 12.459.051	€ 11.466.139	€ 10.499.000	€ 992.912	€ 964.056	-€ 652.938
PBE	€ 60.370	€ 29.649	€ 90.019	€ 54.001	€ 22.768	€ 19.555	€ 35.056	€ 6.686	€ 3.885
REGIE DE WAVRE	-€ 5.672	€ 1.793	-€ 3.879	€ 932	€ 0	€ 0	€ 932	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	€ 4.683.267	€ 22.178.220	€ 26.861.487	€ 15.738.818	€ 17.692.782	€ 19.640.691	€ 5.500.649	€ 1.676.626	-€ 404.998
<b>TOTAL ED</b>	<b>€ 6.817.309</b>	<b>€ 33.387.907</b>	<b>€ 40.205.215</b>	<b>€ 28.252.802</b>	<b>€ 29.181.689</b>	<b>€ 30.159.245</b>	<b>€ 6.529.549</b>	<b>€ 2.647.368</b>	<b>-€ 1.054.051</b>
RESA GAZ	€ 4.122.125	€ 20.931.396	€ 25.053.521	€ 16.864.917	€ 15.310.227	€ 13.106.082	€ 1.554.690	€ 2.204.145	€ 3.021.447
GRD MIXTES	€ 3.397.189	€ 16.534.772	€ 19.931.960	€ 11.379.030	€ 11.043.918	€ 11.445.638	€ 4.907.762	€ 304.953	-€ 1.812.480
<b>TOTAL GD</b>	<b>€ 7.519.314</b>	<b>€ 37.466.167</b>	<b>€ 44.985.481</b>	<b>€ 28.243.947</b>	<b>€ 26.354.145</b>	<b>€ 24.551.720</b>	<b>€ 6.462.452</b>	<b>€ 2.509.098</b>	<b>€ 1.208.967</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 14.336.622</b>	<b>€ 70.854.074</b>	<b>€ 85.190.696</b>	<b>€ 56.496.749</b>	<b>€ 55.535.834</b>	<b>€ 54.710.965</b>	<b>€ 12.992.001</b>	<b>€ 5.156.466</b>	<b>€ 154.916</b>

Ce tableau montre qu'en électricité, sur un total de 40mio€ de créances au 31/12/2014, 28mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 70%) tandis qu'en gaz, sur un total de 44mio€ de créances au 31/12/2014, 28mio€ ont été provisionnés en réduction de valeur (soit 62 %).

Il apparaît également que la provision bilantaire des GRD ne cesse de croître au fil des ans. Par ailleurs, la dotation annuelle actée par les GRD en 2014 (soit 12mio€, en ce compris les montants passés en irrécouvrables) enregistre une hausse significative par rapport aux années précédentes.

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.

En 2014, chez les GRD mixtes<sup>5</sup>, des montants importants ont été comptabilisés en réduction de valeurs sur créances. D'une part, une dotation annuelle de -1.618k€ a été comptabilisée en 2014 pour le gaz et l'électricité. D'autre part, un montant de 12 Mios € a été passé en irrécouvrable en 2014 pour le gaz et l'électricité et est relatif aux créances impayées de 2007 à 2014 inclus. Cette écriture comptable a été réalisée en prévision de la fin du marché de recouvrement qui se termine au 30/06/2015. Les GRD mixtes avait passé en 2011 un marché public de recouvrement des créances sur la clientèle protégée et fournisseur X pour les consommations d'énergie. Par secteur, l'attributaire s'est engagé à récupérer un pourcentage minimum des créances dont il s'est vu confier la récupération. Le pourcentage de réductions de valeur appliqué est donc le pourcentage non garanti par la société de recouvrement.

Pour la PBE, la dotation aux réductions de valeur des clients protégés a augmenté de 375% par rapport à 2013 et de 519% pour la clientèle sous fournisseur X. Cette augmentation s'explique par une nouvelle clé de répartition entre Flandres/Wallonie. Alors qu'en 2013, la répartition entre Flandres/Wallonie était réalisée sur base du nombre de kWh, la clé de répartition en 2014 est fonction du nombre de compteurs à budget placés.

Enfin, l'AIEG ne procède à aucune réduction de valeur concernant la fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X mais procède ponctuellement à des écritures comptables de passage en irrécouvrable lorsque l'AIEG reçoit la confirmation que le montant ne sera jamais recouvré.

#### **2.2.4. Récapitulatif des coûts liés à la clientèle propre des GRD**

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

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

Ainsi, pour l'année 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, 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			Dotation réductions de valeur			Total		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
AIEG	€ 44.561	€ 39.027	€ 52.314	€ 48.560	€ 74.026	-€ 36.307	€ 0	€ 0	€ 0	€ 93.120	€ 113.053	€ 16.006
AIESH	€ 66.985	€ 55.225	€ 45.786	€ 13.132	€ 7.840	-€ 721	€ 0	€ 0	€ 0	€ 80.117	€ 63.065	€ 45.065
RESA ELEC	€ 3.362.492	€ 3.902.859	€ 2.981.118	€ 376.156	-€ 36.258	-€ 2.544.295	€ 992.912	€ 964.056	-€ 652.938	€ 4.731.560	€ 4.830.657	-€ 216.115
PBE	€ 80.648	€ 14.603	€ 11.542	-€ 24.377	-€ 27.979	-€ 51.124	€ 35.056	€ 6.686	€ 3.885	€ 91.327	-€ 6.690	-€ 35.697
REGIE DE WAVRE	€ 176.103	€ 81.324	€ 38.335	€ 8.695	€ 4.604	-€ 17.811	€ 932	€ 0	€ 0	€ 185.730	€ 85.929	€ 20.524
GRD MIXTES	€ 8.367.876	€ 9.962.353	€ 9.339.212	€ 3.422.651	€ 1.374.493	-€ 79.550	€ 5.500.649	€ 1.676.626	-€ 404.998	€ 17.291.176	€ 12.913.472	€ 8.854.664
<b>TOTAL</b>	<b>€ 12.098.665</b>	<b>€ 13.955.391</b>	<b>€ 12.468.307</b>	<b>€ 3.844.816</b>	<b>€ 1.396.726</b>	<b>-€ 2.729.809</b>	<b>€ 6.529.549</b>	<b>€ 2.647.368</b>	<b>-€ 1.054.051</b>	<b>€ 22.473.029</b>	<b>€ 17.999.485</b>	<b>€ 8.684.447</b>
RESA GAZ	€ 3.248.390	€ 3.364.210	€ 2.898.206	-€ 846.591	-€ 847.645	€ 594.573	€ 1.554.690	€ 2.204.145	€ 3.021.447	€ 3.956.488	€ 4.720.710	€ 6.514.226
GRD MIXTES	€ 3.927.358	€ 3.630.832	€ 3.693.325	€ 2.419.601	€ 749.098	-€ 494.584	€ 4.907.762	€ 304.953	-€ 1.812.480	€ 11.254.721	€ 4.684.883	€ 1.386.262
<b>TOTAL</b>	<b>€ 7.175.748</b>	<b>€ 6.995.042</b>	<b>€ 6.591.531</b>	<b>€ 1.573.010</b>	<b>-€ 98.547</b>	<b>€ 99.989</b>	<b>€ 6.462.452</b>	<b>€ 2.509.098</b>	<b>€ 1.208.967</b>	<b>€ 15.211.209</b>	<b>€ 9.405.593</b>	<b>€ 7.900.488</b>
<b>TOTAL ED+GD</b>	<b>€ 19.274.412</b>	<b>€ 20.950.434</b>	<b>€ 19.059.838</b>	<b>€ 5.417.826</b>	<b>€ 1.298.178</b>	<b>-€ 2.629.819</b>	<b>€ 12.992.001</b>	<b>€ 5.156.466</b>	<b>€ 154.916</b>	<b>€ 37.684.238</b>	<b>€ 27.405.078</b>	<b>€ 16.584.935</b>

**En électricité**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une diminution des coûts relatifs au service de gestion clientèle (-1.856 k€), une nette hausse des coûts nets de fourniture (+2.448 k€) et une nette hausse des dotations «réductions de valeur» (+3.882 k€)<sup>6</sup>, **ce qui entraîne au global une augmentation des coûts totaux de 25% (+4.473 k€) en 2014** par rapport à 2013.

**En gaz**, le tableau récapitulatif des coûts liés à la gestion de la clientèle montre une légère augmentation des coûts relatifs au service de gestion clientèle (180 k€), une augmentation importante des coûts nets de fourniture (+1.671 k€) et une nette hausse des dotations «réductions de valeur» (+3.953 k€)<sup>7</sup>, **ce qui entraîne au global une augmentation des coûts totaux de 62% (+5.805 k€) en 2014** par rapport à 2013.

Il est à noter que les montants passés en irrécouvrables chez les GRD mixtes relèvent d'une opération relative à l'année 2014 incluant des montants qui auraient dû être déjà inscrits lors des années précédentes.

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), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par client alimenté à fin 2014 (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)	2014				2013	2012
		Coût moyen (€/client)				Coût moyen (€/client)	Coût moyen (€/client)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	342	€ 130	€ 142	€ 0	€ 272	€ 343	€ 48
AIESH	284	€ 236	€ 46	€ 0	€ 282	€ 212	€ 149
RESA ELEC	9.657	€ 348	€ 39	€ 103	€ 490	€ 496	-€ 22
PBE	170	€ 474	-€ 143	€ 206	€ 537	-€ 45	-€ 286
REGIE DE WAVRE	131	€ 1.344	€ 66	€ 7	€ 1.418	€ 859	€ 231
GRD MIXTES	26.323	€ 318	€ 130	€ 209	€ 657	€ 597	€ 415
<b>TOTAL</b>	<b>36.907</b>	<b>€ 328</b>	<b>€ 104</b>	<b>€ 177</b>	<b>€ 609</b>	<b>€ 559</b>	<b>€ 270</b>
RESA GAZ	12.800	€ 254	-€ 66	€ 121	€ 309	€ 343	€ 518
GRD MIXTES	16.116	€ 244	€ 150	€ 305	€ 698	€ 393	€ 161
<b>TOTAL</b>	<b>28.916</b>	<b>€ 248</b>	<b>€ 54</b>	<b>€ 223</b>	<b>€ 526</b>	<b>€ 406</b>	<b>€ 373</b>

<sup>6</sup> dont 7.454 k€ de montants irrécouvrables chez les GRD mixtes

<sup>7</sup> dont 4.571 k€ de montants irrécouvrables chez les GRD mixtes

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), dès lors qu'ils sont exprimés en EUR par MWh (basse tension en électricité et groupe T1 à T3 pour le gaz), donnent les résultats suivants:

Coût moyen (par MWh) de la gestion de la clientèle propre du GRD							
	2014					2013	2012
	Nombre total de MWh	Coût moyen (€/MWh)				Coût moyen (€/MWh)	Coût moyen (€/MWh)
		Coût gestion clientèle	Coûts nets de fourniture	Réductions de valeur	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle	Coût OSP gestion clientèle
AIEG	112.223	€ 0,40	€ 0,43	€ 0,00	€ 0,83	€ 0,96	€ 0,14
AIESH	88.278	€ 0,76	€ 0,15	€ 0,00	€ 0,91	€ 0,68	€ 0,48
RESA ELEC	1.834.946	€ 1,83	€ 0,20	€ 0,54	€ 2,58	€ 2,48	-€ 0,13
PBE	69.142	€ 1,17	-€ 0,35	€ 0,51	€ 1,32	-€ 0,09	-€ 0,48
REGIE DE WAVRE	85.582	€ 2,06	€ 0,10	€ 0,01	€ 2,17	€ 0,91	€ 0,22
GRD MIXTES	6.051.334	€ 1,38	€ 0,57	€ 0,91	€ 2,86	€ 2,10	€ 1,45
<b>TOTAL</b>	<b>8.241.506</b>	<b>€ 1,47</b>	<b>€ 0,47</b>	<b>€ 0,79</b>	<b>€ 2,73</b>	<b>€ 2,12</b>	<b>€ 1,07</b>
RESA GAZ	3.990.886	€ 0,81	-€ 0,21	€ 0,39	€ 0,99	€ 0,95	€ 1,47
GRD MIXTES	8.265.415	€ 0,48	€ 0,29	€ 0,59	€ 1,36	€ 0,47	€ 0,16
<b>TOTAL</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 0,59</b>	<b>€ 0,13</b>	<b>€ 0,53</b>	<b>€ 1,24</b>	<b>€ 0,63</b>	<b>€ 0,60</b>

### 2.3. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP A CARACTERE SOCIAL

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

Le coût global imputable aux obligations de service public à caractère social imposées au GRD en 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013 peut être approché au travers du tableau suivant:

Récapitulatif des coûts relatifs aux OSP à caractère social									
	OSB C&B			OSP Gestion clientèle			Total		
	2014	2013	2012	2014	2013	2012	2014	2013	2012
AIEG	€ 228.030	€ 227.701	€ 179.960	€ 93.120	€ 113.053	€ 16.006	€ 321.151	€ 340.754	€ 195.966
AIESH	€ 316.050	€ 350.346	€ 313.969	€ 80.117	€ 63.065	€ 45.065	€ 396.167	€ 413.411	€ 359.034
RESA ELEC	€ 3.384.631	€ 3.265.658	€ 2.566.094	€ 4.731.560	€ 4.830.657	-€ 216.115	€ 8.116.191	€ 8.096.315	€ 2.349.979
PBE	€ 139.016	€ 187.214	€ 167.267	€ 91.327	-€ 6.690	-€ 35.697	€ 230.343	€ 180.524	€ 131.570
REGIE DE WAVRE	€ 200.567	€ 291.387	€ 150.149	€ 185.730	€ 85.929	€ 20.524	€ 386.296	€ 377.316	€ 170.673
GRD MIXTES	€ 25.592.433	€ 25.781.669	€ 20.315.354	€ 17.291.176	€ 12.913.472	€ 8.854.664	€ 42.883.609	€ 38.695.141	€ 29.170.018
<b>TOTAL</b>	<b>€ 29.860.727</b>	<b>€ 30.103.976</b>	<b>€ 23.692.793</b>	<b>€ 22.473.029</b>	<b>€ 17.999.485</b>	<b>€ 8.684.447</b>	<b>€ 52.333.757</b>	<b>€ 48.103.461</b>	<b>€ 32.377.240</b>
RESA GAZ	€ 1.317.708	€ 1.534.669	€ 1.282.861	€ 3.956.488	€ 4.720.710	€ 6.514.226	€ 5.274.196	€ 6.255.379	€ 7.797.087
GRD MIXTES	€ 9.741.575	€ 12.145.363	€ 9.639.711	€ 11.254.721	€ 4.684.883	€ 1.386.262	€ 20.996.296	€ 16.830.245	€ 11.025.973
<b>TOTAL</b>	<b>€ 11.059.283</b>	<b>€ 13.680.032</b>	<b>€ 10.922.572</b>	<b>€ 15.211.209</b>	<b>€ 9.405.593</b>	<b>€ 7.900.488</b>	<b>€ 26.270.492</b>	<b>€ 23.085.624</b>	<b>€ 18.823.060</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 40.920.010</b>	<b>€ 43.784.007</b>	<b>€ 34.615.365</b>	<b>€ 37.684.238</b>	<b>€ 27.405.078</b>	<b>€ 16.584.935</b>	<b>€ 78.604.248</b>	<b>€ 71.189.085</b>	<b>€ 51.200.299</b>

Au total, en électricité, le coût des OSP à caractère social augmente en 2014 de 4.230 k€ soit de 9% par l'effet conjoint de la diminution des coûts de l'OSP «compteur à budget» (- 243 k€) et de l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 4.473 k€).

En gaz, la hausse du coût des OSP à caractère social est de 3.184 k€ soit de 14%. La diminution des coûts de l'OSP «compteur à budget» (-2.620 k€) est compensée par l'augmentation des coûts de l'OSP «gestion clientèle» (+ 5.805 k€).

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

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP à caractère social par les GRD (exprimés en coût moyen par MWh - €/MWh)							
	Nombre total de MWh	OSB C&B	OSP Gestion clientèle	Total 2014	Total 2013	% variation 2014/2013	Total 2012
AIEG	112.223	€ 2,03	€ 0,83	€ 2,86	€ 2,89	-1%	€ 1,72
AIESH	88.278	€ 3,58	€ 0,91	€ 4,49	€ 4,45	1%	€ 3,86
RESA ELEC	1.834.946	€ 1,84	€ 2,58	€ 4,42	€ 4,16	6%	€ 1,42
PBE	69.142	€ 2,01	€ 1,32	€ 3,33	€ 2,44	37%	€ 1,76
REGIE DE WAVRE	85.582	€ 2,34	€ 2,17	€ 4,51	€ 4,00	13%	€ 1,86
GRD MIXTES	6.051.334	€ 4,23	€ 2,86	€ 7,09	€ 6,29	13%	€ 4,76
<b>TOTAL</b>	<b>8.241.506</b>	<b>€ 3,62</b>	<b>€ 2,73</b>	<b>€ 6,35</b>	<b>€ 5,67</b>	<b>12%</b>	<b>€ 3,97</b>
RESA GAZ	3.990.886	€ 0,33	€ 0,99	€ 1,32	€ 1,26	5%	€ 1,75
GRD MIXTES	8.265.415	€ 1,18	€ 1,36	€ 2,54	€ 1,69	50%	€ 1,27
<b>TOTAL</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 0,90</b>	<b>€ 1,24</b>	<b>€ 2,14</b>	<b>€ 1,55</b>	<b>38%</b>	<b>€ 1,44</b>

Il est à noter que les montants passés en irrécouvrables chez les GRD mixtes représentent un coût important en 2014.



### **3. LES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC DE « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ » A CHARGE DES GRD**

La présente section vise à analyser les coûts afférents aux procédures mises en place par les GRD, conformément à ce qui est prévu dans les AGW OSP électricité et gaz, en vue de traiter les situations de déménagements problématiques (MOZA)<sup>8</sup> ainsi que les situations de fin de contrat (EOC)<sup>9</sup>.

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

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

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

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

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

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

- 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 une enquête téléphonique pour sensibiliser les occupants, facturation des consommations sous fournisseur X.

Suite au traitement des nombreux déménagements problématiques, les GRD procèdent à la coupure de l'alimentation dans un certain nombre de cas. Toutefois, à défaut de base légale permettant aux GRD de facturer des frais de coupure suite à l'échec de la procédure de régularisation, ces mêmes GRD facturent en général des frais pour la réouverture du point de fourniture.<sup>10</sup>

Pour l'année 2014 et comparativement aux années 2012 et 2013, les coûts relatifs à la gestion des MOZA sont les suivants :

---

<sup>8</sup> Move out zonder afspraak

<sup>9</sup> End of contract

<sup>10</sup> Contrairement à ce qui est prévu dans l'AGW OSP dans le cadre du placement d'un compteur à budget et de la possibilité de facturer les frais relatifs à l'interruption de fourniture en cas de refus de placement de la part du client, la législation est muette dans le cadre d'un déménagement problématique (MOZA) quant à la facturation de frais de coupure suite à l'échec de la procédure de régularisation.

Coûts relatifs à la gestion des MOZA										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2014 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts IT	Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,06	€ 9.267	€ 0	€ 9.267	€ 0	€ 3.568	€ 12.836	€ 7.481	€ 6.980	
AIESH	0,36	€ 26.897	€ 1.990	€ 28.887	€ 0	€ 0	€ 28.887	€ 29.711	€ 15.846	
RESA ELEC	5,00	€ 488.116	€ 156.929	€ 645.045	€ 0	€ 0	€ 127.499	€ 772.544	€ 690.608	
PBE	0,15	€ 14.252	€ 4.025	€ 18.278	€ 0	€ 0	€ 18.278	€ 15.999	€ 11.371	
REGIE DE WAVRE	0,35	€ 20.444	€ 14.747	€ 35.191	€ 0	€ 11.262	€ 0	€ 46.453	€ 58.944	
GRD MIXTES	20,17	€ 1.755.205	€ 1.063.750	€ 2.818.955	€ 140.808	€ 0	€ 41.623	€ 3.001.386	€ 3.513.156	
<b>TOTAL</b>	<b>26,09</b>	<b>€ 2.314.182</b>	<b>€ 1.241.441</b>	<b>€ 3.555.623</b>	<b>€ 140.808</b>	<b>€ 11.262</b>	<b>€ 172.691</b>	<b>€ 3.880.384</b>	<b>€ 4.428.649</b>	
RESA GAZ	1,88	€ 111.333	€ 18.370	€ 129.704	€ 0	€ 0	€ 25.052	€ 154.755	€ 191.150	
GRD MIXTES	7,31	€ 628.813	€ 336.774	€ 965.587	€ 48.245	€ 0	€ 13.734	€ 1.027.566	€ 1.077.312	
<b>TOTAL</b>	<b>9,18</b>	<b>€ 740.146</b>	<b>€ 355.144</b>	<b>€ 1.095.290</b>	<b>€ 48.245</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 38.786</b>	<b>€ 1.182.321</b>	<b>€ 1.268.462</b>	

En électricité, il est constaté auprès des GRD mixtes que le nombre de demandes de MOZA sont en légère diminution en 2014 et que le nombre de coupures suite à un MOZA a diminué de 35% par rapport à 2013 ce qui entraîne une réduction du nombre d'ETP affecté à la gestion des déménagements problématiques et une réduction des coûts correspondants. Par ailleurs, une diminution des coûts d'impressions est observée suite au changement de prestataire. Cette tendance baissière est également présente pour le gaz, le nombre de coupures suite à un MOZA ayant diminué de 17% par rapport à 2013.

Pour la Régie de Wavre, les coûts liés aux infrastructures informatiques nécessaires à la gestion des déménagements problématiques a diminué de 63% par rapport à 2013. En effet, comme expliqué précédemment, en 2013, la Régie de Wavre a migré ses outils informatiques sous un nouvel ERP. La Régie de Wavre n'ayant pas opté pour une activation des coûts de développement informatiques (cfr. A.R. 2008), l'année du développement des infrastructures informatiques (2013) a donc connu une augmentation importante des coûts liés aux infrastructures informatiques.

Pour RESA électricité, la diminution des coûts liés à la gestion des MOZA s'explique par une réduction des frais indirects liés à la main d'œuvre interne.

Aussi, le montant imputable à l'OSP «MOZA» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2014 en moyenne et par procédure de régularisation à :

	Nombre de MOZA	Coûts totaux 2014	Coût moyen 2014 par MOZA	Coût moyen 2013 par MOZA	Coût moyen 2012 par MOZA
AIEG	524	€ 12.836	€ 24,5	€ 17,7	€ 16,2
AIESH	399	€ 28.887	€ 72,4	€ 84,4	€ 36,0
RESA ELEC	10.268	€ 772.544	€ 75,2	€ 116,6	€ 93,3
PBE	222	€ 18.278	€ 82,3	€ 76,2	€ 61,8
REGIE DE WAVRE	715	€ 46.453	€ 65,0	€ 90,5	€ 54,6
GRD MIXTES	30.208	€ 3.001.386	€ 99,4	€ 115,3	€ 114,0
<b>TOTAL</b>	<b>42.336</b>	<b>€ 3.880.384</b>	<b>€ 91,7</b>	<b>€ 113,7</b>	<b>€ 107,3</b>
RESA GAZ	7.023	€ 154.755	€ 22,0	€ 26,9	€ 21,7
GRD MIXTES	12.675	€ 1.027.566	€ 81,1	€ 95,2	€ 93,5
<b>TOTAL</b>	<b>19.698</b>	<b>€ 1.182.321</b>	<b>€ 60,0</b>	<b>€ 68,9</b>	<b>€ 69,1</b>

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

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

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

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

- 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 2014, les coûts relatifs à la gestion des EOC sont les suivants:

Coûts relatifs à la gestion des fins de contrat										
	Nombre d'ETP	Coût annuel global associé 2014 (EUR)			Coûts m-o externe	Coûts informatiques	Autres coûts	Total 2014	Total 2013	Total 2012
		Rémunération	Frais indirects	Total						
AIEG	0,00	€ 150	€ 0	€ 150	€ 0	€ 0	€ 95	€ 245	€ 365	€ 427
AIESH	0,18	€ 13.061	€ 1.101	€ 14.163	€ 0	€ 0	€ 0	€ 14.163	€ 13.458	€ 8.683
RESA ELEC	2,00	€ 269.434	€ 86.623	€ 356.057	€ 0	€ 0	€ 94.679	€ 450.736	€ 47.284	€ 41.437
PBE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	2,89	€ 301.063	€ 94.171	€ 395.235	€ 720	€ 0	€ 8.400	€ 404.355	€ 418.432	€ 361.449
<b>TOTAL</b>	<b>5,07</b>	<b>€ 583.709</b>	<b>€ 181.896</b>	<b>€ 765.605</b>	<b>€ 720</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 103.174</b>	<b>€ 869.499</b>	<b>€ 479.539</b>	<b>€ 411.996</b>
RESA GAZ	1,88	€ 111.333	€ 18.370	€ 129.704	€ 0	€ 0	€ 25.052	€ 154.755	€ 142.699	€ 102.979
GRD MIXTES	0,92	€ 96.978	€ 27.356	€ 124.335	€ 0	€ 0	€ 2.772	€ 127.106	€ 131.728	€ 116.215
<b>TOTAL</b>	<b>2,80</b>	<b>€ 208.312</b>	<b>€ 45.726</b>	<b>€ 254.038</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 0</b>	<b>€ 27.823</b>	<b>€ 281.862</b>	<b>€ 274.427</b>	<b>€ 219.194</b>

L'augmentation constatée provient de la croissance des coûts relatifs à la gestion des fins de contrat auprès de RESA Electricité.

En effet, pour RESA Electricité, les coûts liés aux EOC sont passés de 47k€ en 2013 à 450k€ en 2014. Avant 2013, ces coûts n'étaient pas identifiés distinctement. Le poste «autres coûts» de RESA Electricité comprend principalement le coût des matières (petits matériels utilisés lors des coupures) et les coûts de sous-traitance liés aux EOC.

Par ailleurs, il est constaté auprès des GRD mixtes que le nombre de coupures suite à un EOC a diminué de 49% par rapport à 2013 en électricité et de 72% en gaz ce qui entraîne une réduction des coûts du personnel intérimaire et des coûts des sous-traitants affectés à la gestion des fins de contrat.

**Enfin, contrairement à l'année 2013, les GRD mixtes et RESA nous ont communiqué uniquement le nombre de EOC pour les clients résidentiels. Cependant, les coûts liés aux EOC communiqués concernent à la fois les clients résidentiels et non résidentiels. Dès lors, le coût moyen par EOC n'est pas révélateur en 2014 d'une évolution par rapport à 2013 (cfr. tableau ci-dessous).**

Pour PBE, bien qu'il y ait eu 12 messages EOC reçus en 2014 (dont 8 annulés), le service comptabilité n'enregistre pas de coûts EOC sur les OSP. Ce niveau de détail n'est pas repris dans leur comptabilité analytique.

Quant à la Régie de Wavre, les coûts liés aux EOC sont englobés dans la procédure MOZA étant donné leur faible nombre.

Le montant imputable à l'OSP «EOC» correspond à l'ensemble des coûts détaillés ci-avant et s'établit pour l'année 2014 en moyenne et par procédure de régularisation à:

	Nombre de EOC	Coûts totaux 2014	Coût moyen 2014 par EOC	Coût moyen 2013 par EOC
AIEG	14	€ 245	€ 18	€ 12
AIESH	117	€ 14.163	€ 121	€ 102
RESA ELEC	18	€ 450.736	NA	€ 105
PBE	12	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0	€ 0	€ 0	€ 0
GRD MIXTES	97	€ 404.355	NA	€ 226
<b>TOTAL</b>	<b>258</b>	<b>€ 869.499</b>	<b>NA</b>	<b>€ 195</b>
RESA GAZ	53	€ 154.755	NA	NC
GRD MIXTES	50	€ 127.106	NA	€ 266
<b>TOTAL</b>	<b>103</b>	<b>€ 281.862</b>	<b>NA</b>	<b>€ 554</b>

### 3.3. RECAPITULATIF DES COUTS IMPUTES AUX OSP « FONCTIONNEMENT DE MARCHÉ »

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

Récapitulatif des coûts imputés aux OSP "fonctionnement de marché"					
	MOZA	EOC	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 12.836	€ 245	€ 13.081	€ 7.846	€ 7.407
AIESH	€ 28.887	€ 14.163	€ 43.049	€ 43.170	€ 24.529
RESA ELEC	€ 772.544	€ 450.736	€ 1.223.281	€ 1.074.311	€ 732.045
PBE	€ 18.278	€ 0	€ 18.278	€ 15.999	€ 11.371
REGIE DE WAVRE	€ 46.453	€ 0	€ 46.453	€ 58.944	€ 33.025
GRD MIXTES	€ 3.001.386	€ 404.355	€ 3.405.741	€ 3.931.588	€ 4.032.266
<b>TOTAL</b>	<b>€ 3.880.384</b>	<b>€ 869.499</b>	<b>€ 4.749.883</b>	<b>€ 5.131.857</b>	<b>€ 4.840.644</b>
RESA GAZ	€ 154.755	€ 154.755	€ 309.510	€ 333.849	€ 237.484
GRD MIXTES	€ 1.027.566	€ 127.106	€ 1.154.672	€ 1.209.041	€ 1.245.233
<b>TOTAL</b>	<b>€ 1.182.321</b>	<b>€ 281.862</b>	<b>€ 1.464.183</b>	<b>€ 1.542.890</b>	<b>€ 1.482.717</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 5.062.705</b>	<b>€ 1.151.361</b>	<b>€ 6.214.066</b>	<b>€ 6.674.746</b>	<b>€ 6.323.361</b>

Les coûts relatifs aux OSP «fonctionnement de marché» diminuent en 2014 par rapport à l'année 2013, essentiellement en raison de la réduction des coûts pour la gestion des déménagements problématiques.

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

La présente section vise à analyser les coûts relatifs à la sensibilisation et à l'information à l'utilisation rationnelle de l'énergie et aux énergies renouvelables conformément aux dispositions de l'article 24 octies et 25 bis de l'AGW OSP électricité et l'article 29 bis 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 et, enfin, les coûts de fonctionnement du guichet unique instauré au sein de chaque GRD électricité et en ce compris, le traitement des dossiers QualiWatt depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014.

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

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

En 2014, tout comme en 2013, les GRD mixtes n'ont 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.

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

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

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

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

Globalement pour l'année 2014, et comparativement aux années 2012 et 2013, les coûts relatifs au processus d'octroi de primes « URE » par les GRD se sont élevés à:

<b>Coûts relatifs à l'octroi de primes</b>						
	<b>Nombre d'ETP</b>	<b>Coûts de personnel</b>	<b>Autres coûts</b>	<b>Total 2014</b>	<b>Total 2013</b>	<b>Total 2012</b>
AIEG	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
AIESH	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
PBE	0,00	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	0,01	€ 954	€ 0	€ 954	€ 1.155	€ 1.232
GRD MIXTES	0,05	€ 5.418	€ 0	€ 5.418	€ 17.916	€ 10.475
<b>TOTAL</b>	<b>0,05</b>	<b>€ 6.372</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 6.372</b>	<b>€ 19.071</b>	<b>€ 11.707</b>
<hr/>						
RESA GAZ	3,00	€ 275.110	€ 0	€ 275.110	€ 302.157	€ 225.483
GRD MIXTES	3,25	€ 390.030	€ 0	€ 390.030	€ 692.092	€ 402.286
<b>TOTAL</b>	<b>6,25</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>0,00</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>€ 994.249</b>	<b>€ 627.769</b>

Ces coûts répartis sur le nombre de dossiers traités, donnent les résultats suivants:

Coût moyen par dossier relatif à l'octroi de primes									
	2014			2013			2012		
	Nombre de dossiers	Coûts totaux	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers	Coûts totaux	Coût moyen par dossier	Nombre de dossiers	Coûts totaux	Coût moyen par dossier
AIEG	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0
AIESH	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0
RESA ELEC	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0
PBE	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0	0	€ 0	€ 0
REGIE DE WAVRE	NC	€ 954	NC	1	€ 1.155	€ 1.155	3	€ 1.232	€ 411
GRD MIXTES	110	€ 5.418	€ 49	81	€ 17.916	€ 221	107	€ 10.475	€ 98
<b>TOTAL</b>	<b>110</b>	<b>€ 6.372</b>	<b>€ 58</b>	<b>82</b>	<b>€ 19.071</b>	<b>€ 233</b>	<b>110</b>	<b>€ 11.707</b>	<b>€ 106</b>
RESA GAZ	3.604	€ 275.110	€ 76	5.484	€ 302.157	€ 55	2.154	€ 225.483	€ 105
GRD MIXTES	5.137	€ 390.030	€ 76	5.670	€ 692.092	€ 122	6.583	€ 402.286	€ 61
<b>TOTAL</b>	<b>8.741</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>€ 76</b>	<b>11.154</b>	<b>€ 994.249</b>	<b>€ 89</b>	<b>8.737</b>	<b>€ 627.769</b>	<b>€ 72</b>

Il est constaté auprès des GRD mixtes que les coûts liés à l'octroi de primes diminuent malgré l'augmentation du nombre de primes Electricité. Cette évolution inversée s'explique par le fait que les coûts liés à l'octroi de primes sont répartis entre l'électricité et le gaz selon une clé budgétaire qui se base sur le nombre de primes par fluide de l'année N-1.

En gaz, les coûts liés à cette activité diminuent de 43% par rapport à 2013. En effet, aucun développement IT n'a vu le jour en 2014 contrairement à 2013 et le nombre de dossiers traités est en diminution de 9% par rapport à 2013.

#### 4.3. LES COÛTS RELATIFS AU GUICHET UNIQUE

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

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

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

Il est à noter qu'une partie du traitement des dossiers relève davantage du traitement des demandes de raccordement (accord de mise en service) que de l'obligation de service public relative au «guichet unique». L'activité «guichet unique» consiste essentiellement en un encodage dans la banque de données de la CWaPE, notamment en vue de l'octroi des certificats verts. En pratique, les deux activités sont tellement imbriquées qu'il est difficile pour les GRD d'identifier le seul coût imputable à l'activité «guichet unique» d'autant plus qu'au sein des petits GRD purs que sont l'AIEG, l'AIESH, la PBE et la Régie de Wavre c'est la même personne qui se charge du traitement du dossier dans sa totalité.

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

Par ailleurs, depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014, le mécanisme de soutien Quali watt a vu le jour et a remplacé le mécanisme de soutien Sol watt. Le système Quali watt s'applique aux petites installations solaires photovoltaïques (puissance < ou = 10 kW) mises en service à partir du 1<sup>er</sup> mars 2014, date du contrôle RGIE de l'installation faisant foi. Ce mécanisme prévoit le versement d'une prime annuelle pendant cinq ans par le gestionnaire du réseau de distribution auquel l'installation est raccordée.

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

Coûts relatifs au guichet unique					
	Coûts de personnel	Autres coûts	Coût IT	Total 2014	Total 2013
AIEG	€ 10.161	€ 0	€ 0	€ 10.161	€ 48.219
AIESH	€ 18.760	€ 0	€ 0	€ 18.760	€ 108.138
RESA ELEC	€ 235.178	€ 0	€ 0	€ 235.178	€ 387.407
PBE	€ 1.541	€ 0	€ 0	€ 1.541	€ 100.800
REGIE DE WAVRE	€ 13.103	€ 0	€ 0	€ 13.103	€ 60.558
GRD MIXTES	€ 168.561	€ 9.472	€ 274.014	€ 452.046	€ 1.422.146
<b>TOTAL</b>	<b>€ 447.303</b>	<b>€ 9.472</b>	<b>€ 274.014</b>	<b>€ 730.789</b>	<b>€ 2.127.269</b>

L'année 2014 est marquée par l'abandon du système Solwatt et par un nombre relativement faible de dossiers Quali watt introduits auprès des gestionnaires de réseau de distribution. Dès lors, pour l'ensemble des GRD, les coûts liés au guichet unique en 2014 ont donc diminué de 66% par rapport à 2013.

En effet, le tableau ci-dessous présente quant à lui, pour 2014, le nombre de dossiers Solwatt et Quali watt traités ainsi que le coût moyen par dossier :

Coût moyen par dossier								
	2014					2013		
	Nombre de dossiers Quali watt	Nombre de dossiers Solwatt	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier	Nombre total de dossiers traités	Coût total	Coût moyen par dossier
AIEG	15	-	15	€ 10.161	€ 677	372	€ 48.219	€ 130
AIESH	4	6	10	€ 18.760	€ 1.876	290	€ 108.138	€ 373
RESA ELEC	249	1.247	1.496	€ 235.178	€ 157	6.606	€ 387.407	€ 59
PBE	8	67	75	€ 1.541	€ 21	332	€ 100.800	€ 304
REGIE DE WAVRE	24	11	35	€ 13.103	€ 374	NC	€ 60.558	NC
GRD MIXTES	720	3.877	4.597	€ 452.046	€ 98	25.059	€ 1.422.146	€ 57
<b>TOTAL</b>	<b>1.020</b>	<b>5.208</b>	<b>6.228</b>	<b>€ 730.789</b>	<b>€ 117</b>	<b>32.659</b>	<b>€ 2.127.269</b>	<b>€ 65</b>

Des différences importantes sont constatées d'un GRD à l'autre. Le coût moyen par dossier est appelé à évoluer étant donné qu'il s'agit d'une année de transition entre le système Solwatt et le système Quali watt.

Le tableau ci-dessous présente quant à lui l'évolution des coûts liés au personnel et du nombre d'ETP ainsi que le nombre de dossiers traités par ETP.

Coûts de la main d'œuvre interne liée au guichet unique						
	2014			2013		
	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP	Coûts du personnel	Nombre d'ETP	Nombre dossiers traités / ETP
AIEG	€ 10.161	0,02	750	€ 47.773	1,11	335
AIESH	€ 18.760	0,25	40	€ 108.138	1,47	197
RESA ELEC	€ 235.178	3,00	499	€ 387.407	5,40	1.223
PBE	€ 1.541	0,02	3.750	€ 100.800	1,00	332
REGIE DE WAVRE	€ 13.103	0,14	247	€ 60.558	0,23	NC
GRD MIXTES	€ 168.561	2,00	2.299	€ 1.422.146	12,50	2.005
<b>TOTAL</b>	<b>€ 447.303</b>	<b>5,43</b>	<b>1.147</b>	<b>€ 2.126.822</b>	<b>21,31</b>	<b>1.532</b>

Par ailleurs, cette nette diminution des coûts de personnel a été compensée par des coûts supplémentaires qui ont vu le jour en 2014, à savoir le montant des primes Quali watt versées par les GRD en 2014 (815.587 EUR pour 2014 pour l'ensemble des GRD). 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 - 2014			
	Nombre de primes Quali watt	Montant global des primes Quali watt	Montant primes Quali watt (EUR/prime)
AIEG	10	€ 9.809	€ 981
AIESH	4	€ 3.904	€ 976
RESA ELEC	143	€ 141.601	€ 990
PBE	6	€ 5.887	€ 981
REGIE DE WAVRE	20	€ 17.777	€ 889
GRD MIXTES	720	€ 636.610	€ 884
<b>TOTAL</b>	<b>903</b>	<b>€ 815.587</b>	<b>€ 903</b>

Pour rappel, le montant de la prime est révisé semestriellement par la CWaPE et publié sur son site internet trois mois à l'avance. Les installations mises en service au cours d'un semestre donné, date de contrôle RGIE faisant foi, bénéficient de la prime publiée par la CWaPE pour ce semestre. Le plafond pour la prime QUALIWATT (3 kWc) est le suivant pour les 2 semestres de 2014 :

Montant des primes Quali watt de mars à juin 2014:

PLAFOND PRIMES QUALIWATT CD-14b26-CWaPE 01/03/2014-30/06/2014	PB (BASE) [EUR/an]	PC (COMPLEMENTAIRE) [EUR/an]
AIEG	1.021	129
AIESH	976	97
GASELWEST (EANDIS)	987	105
IDEG (ORES)	987	105
IEH (ORES)	1.001	115
INTEREST (ORES)	960	86
INTERLUX (ORES)	965	89
INTERMOSANE (ORES)	974	96
PBE (INFRAX)	1.005	117
Régie d'électricité de Wavre	1.001	114
SEDILEC (ORES)	1.004	117
SIMOGEL (ORES)	1.017	126
RESA (TECTEO)	1.000	114

Montant des primes Quali watt pour le 2<sup>ème</sup> semestre 2014 :

PLAFOND PRIMES QUALIWATT CD-14b26-CWaPE 01/07/2014-31/12/2014	PB (BASE) [EUR/an]	PC (COMPLEMENTAIRE) [EUR/an]
AIEG	1 027	136
AIESH	981	104
GASELWEST (EANDIS)	993	112
IDEG (ORES)	993	112
IEH (ORES)	1 007	122
INTEREST (ORES)	965	93
INTERLUX (ORES)	970	96
INTERMOSANE (ORES)	980	103
PBE (INFRAX)	1 011	124
Régie d'électricité de Wavre	1 007	122
SEDILEC (ORES)	1 010	124
SIMOGEL (ORES)	1 023	133
RESA (TECTEO)	1 006	121

En ce qui concerne le nombre de primes versées communiqué dans le formulaire OSP (rubrique « Nombre de primes versées durant la période concernée ») pour l'année 2014, il peut varier chez certains GRD avec le nombre de primes publié sur le site Internet de la CWaPE. En effet, certains GRD expliquent que les statistiques renseignées sur le site Internet de la CWaPE se basent sur le « nombre de primes effectivement versées » en 2014 alors que les statistiques renseignées du formulaire OSP se basent sur le « nombre de primes validées » en 2014.

#### **4.4. RECAPITULATIF DES COÛTS IMPUTES AUX OSP EN MATIERE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION A L'UTILISATION RATIONNELLE DE L'ENERGIE ET AU RECOURS AUX ENERGIES RENOUVELABLES**

Le coût global imputable aux obligations de service public relatives à la sensibilisation à l'URE et au recours aux énergies renouvelables, soit essentiellement l'impression et la diffusion de documents ainsi que l'octroi de primes et la gestion du guichet unique (en ce compris le traitement des primes Quali watt depuis le 1<sup>er</sup> mars 2014), peut être approché au travers du tableau suivant :

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 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 0	€ 10.161	€ 9.809	€ 19.969	€ 48.219	€ 91.699
AIESH	€ 0	€ 18.760	€ 3.904	€ 22.664	€ 108.138	€ 105.673
RESA ELEC	€ 0	€ 235.178	€ 141.601	€ 376.779	€ 387.407	€ 308.494
PBE	€ 0	€ 1.541	€ 5.887	€ 7.427	€ 100.800	€ 98.880
REGIE DE WAVRE	€ 954	€ 13.103	€ 17.777	€ 31.834	€ 61.714	€ 58.922
GRD MIXTES	€ 5.418	€ 452.046	€ 636.610	€ 1.094.074	€ 1.440.062	€ 1.922.762
<b>TOTAL</b>	<b>€ 6.372</b>	<b>€ 730.789</b>	<b>€ 815.587</b>	<b>€ 1.552.748</b>	<b>€ 2.146.340</b>	<b>€ 2.586.430</b>
RESA GAZ	€ 275.110			€ 275.110	€ 302.157	€ 225.483
GRD MIXTES	€ 390.030			€ 390.030	€ 692.092	€ 402.286
<b>TOTAL</b>	<b>€ 665.140</b>			<b>€ 665.140</b>	<b>€ 994.249</b>	<b>€ 627.769</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 671.511</b>	<b>€ 730.789</b>	<b>€ 815.587</b>	<b>€ 2.217.887</b>	<b>€ 3.140.589</b>	<b>€ 3.214.199</b>



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

### **5.1. LES COÛTS RELATIFS AU RACCORDEMENT STANDARD GRATUIT**

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

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

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

Dans le cadre du raccordement de l'installation du client résidentiel au réseau, les GRD ont recours tant à de la main-d'œuvre interne (cas de RESA) qu'à de la main-d'œuvre externe (cas de l'ensemble des GRD mixtes). 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. Par ailleurs, il est à noter que le taux de rémunération du capital investi rapporté en 2014 est sous-estimé car il ne prend pas en compte le coût de la dette.

Pour les GRD mixtes, l'ensemble des coûts imputés en raccordements standards gratuits sont investis. Il s'agit des coûts de la main d'œuvre externe, 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 tandis que les coûts en charge sont principalement des coûts d'entretien.

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 2014. En 2014, les pourcentages de raccordement standard gratuit ont été évalués à respectivement 70 % pour RESA et à 92,90 % pour les GRD mixtes.

Cette estimation des coûts imputables au «raccordement standard gratuit» ne permet toutefois pas d'isoler les coûts de la portion du branchement individuel éventuellement nécessaire pour compléter le raccordement standard vers le réseau (coûts restant à charge du client). Néanmoins, aux dires des GRD, les dossiers pour lesquels le raccordement standard doit être complété (distance supérieure à 8 mètres par rapport à la canalisation principale) sont peu fréquents.

Aussi, les coûts relatifs aux raccordements standards gratuits imputables à l'OSP ont été estimés pour l'année 2014 aux montants suivants:

Coûts 2014 relatifs au raccordement standard gratuit						
	Investissements RSG -2014	Nbre de raccordements	Coût moyen par racc.	Charge amort. 2014 RSG	Marge équitable	Coût annuel OSP 2014-RSG
RESA GAZ	€ 8.359.149	2.671	€ 3.130	€ 2.686.697	€ 3.157.156	€ 5.843.854
GRD MIXTES	€ 7.770.791	7.414	€ 1.048	€ 5.045.141	€ 2.725.650	€ 7.770.791
<b>TOTAL</b>	<b>€ 16.129.939</b>	<b>10.085</b>	<b>€ 1.599</b>	<b>€ 7.731.838</b>	<b>€ 5.882.806</b>	<b>€ 13.614.644</b>

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

	Nombre total de MWh	Coût moyen 2014 par MWh
RESA GAZ	3.990.886	€ 1,46
GRD MIXTES	8.265.415	€ 0,94
<b>TOTAL</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 1,11</b>

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

L'arrêté du Gouvernement wallon du 6 novembre 2008 relatif à l'OSP éclairage public, modifié par l'arrêté du Gouvernement wallon du 13 septembre 2012, précise en son article 4 §1<sup>er</sup> les éléments de coûts à considérer comme relevant des obligations de service public du GRD:

- o 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;
- o Le coût des accessoires tels que les lampes, ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles liés à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public;
- o 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;
- o 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 ;
- o L'annuité de financement de la partie du coût de remplacement des armatures de la famille des « vapeurs de mercure haute pression » (HgHp) par des armatures permettant de réaliser des économies sur la consommation en énergie et sur les frais d'entretien, pour autant que la partie du coût de remplacement précitée soit couverte par une réduction au moins égale des frais d'entretien.

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

- o La gestion générale, l'entretien préventif ou curatif normal, et l'organisation de l'entretien des éléments constitutifs des réseaux d'éclairage communal;
- o 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;
- o 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;
- o La constitution et l'actualisation d'une base patrimoniale de l'éclairage communal, la réalisation d'un cadastre énergétique et d'un audit énergétique.

Ainsi, dans le cadre de leur mission d'entretien de l'éclairage public communal, les GRD électricité ont fait part pour l'année 2014, comparativement à l'année 2013, des coûts suivants:

GRD	Tenue à jour	Entretien		Remplacement	Remplacement	Invest.	Autres	Total	Total
	inventaire	Main-d'œuvre	Matières	"TL"	"HgHp"	Ecrêtage	coûts	2014	2013
AIEG	€ 4.800	€ 76.038	€ 24.177	€ 20.504	€ 626	€ 896	€ 0	€ 127.041	€ 130.299
AIESH	€ 0	€ 106.189	€ 54.833	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 161.022	€ 173.330
GASELWEST	€ 5.416	€ 62.667	€ 59.308	€ 0	€ 1.054	€ 0	€ 6.525	€ 134.971	€ 95.835
ORES NAMUR	€ 286.018	€ 527.113	€ 56.906	€ 1.311	€ 99.746	€ 53.212	€ 183.386	€ 1.207.693	€ 1.135.322
ORES HAINAUT	€ 732.320	€ 1.422.168	€ 700.557	€ 568.381	€ 646.393	€ 124.571	€ 427.833	€ 4.622.224	€ 4.516.310
ORES EST	€ 67.499	€ 89.160	€ 18.211	€ 11.872	€ 20.926	€ 11.121	€ 38.387	€ 257.175	€ 264.125
ORES Luxembourg	€ 264.450	€ 320.743	€ 76.473	€ 18.962	€ 55.901	€ 39.540	€ 127.831	€ 903.901	€ 782.313
ORES VERVIERS	€ 132.807	€ 244.435	€ 43.832	€ 1.597	€ 2.989	€ 16.532	€ 56.951	€ 499.143	€ 401.508
TECTEO- LIEGE	€ 35.740	€ 106.310	€ 12.544	€ 29	€ 2.391	€ 6.577	€ 22.666	€ 186.258	€ 302.363
PBE	€ 0	€ 76.072	€ 41.407	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 117.479	€ 103.123
ORES BW	€ 239.786	€ 164.141	€ 58.105	€ 296.755	€ 126.333	€ 42.062	€ 144.803	€ 1.071.986	€ 1.123.996
ORES MOUSCRON	€ 47.653	€ 59.334	€ 27.239	€ 15.152	€ 40.241	€ 7.623	€ 26.311	€ 223.553	€ 113.453
RESA	€ 159.526	€ 1.226.956	€ 645.634	€ 167.643	€ 7.449	€ 143.702	€ 61.859	€ 2.412.769	€ 1.743.078
WAVRE	€ 0	€ 135.555	€ 25.581	€ 0	€ 0	€ 0	€ 0	€ 161.136	€ 156.227
TOTAL	€ 1.976.015	€ 4.616.882	€ 1.844.807	€ 1.102.208	€ 1.004.050	€ 445.836	€ 1.096.552	€ 12.086.351	€ 11.041.282

Ce sont à nouveau les activités d'entretien préventif et curatif de l'éclairage public qui ont généré la plus grande partie des coûts pour s'établir, pour l'année 2014, à 6,5 Mios EUR, montant comparable à celui de l'année 2013, se répartissant entre:

- o main-d'œuvre: coûts de main-d'œuvre externe ou interne imputables à l'entretien préventif ou curatif normal de l'éclairage public;
- o accessoires: concerne tant les lampes remplacées à l'occasion de l'entretien de l'éclairage public que les autres accessoires remplacés à cette même occasion (et notamment ballasts, démarreurs, condensateurs, fusibles et petits câblages internes).

Le remplacement des lampes à l'occasion de la constitution de l'inventaire de même que le remplacement de luminaires équipés de lampes de vapeurs de mercure basse pression de durée de vie limitée ont influencé favorablement le taux de défaillance en 2014 et, à fortiori, les coûts d'entretien.

Durant l'année 2014, quatre GRD (GASELWEST, ORES Hainaut, ORES Mouscron et RESA) ont pratiqué un entretien préventif combiné à un entretien curatif. Toutefois, il apparaît que la plupart des GRD semble convaincu par les avantages d'un entretien préventif et qu'ils devraient, à court terme, maintenant qu'ils disposeront tous d'un inventaire permanent de l'éclairage public, recourir à ce type d'entretien. Aussi, la CWaPE attachera une attention toute particulière à l'analyse de la justification économique du choix du type d'entretien retenu.

Le second poste de coûts par ordre d'importance concerne la mise à jour de la base patrimoniale de l'éclairage public avec des coûts de l'ordre de 1,9 Mios EUR pour l'année 2014 alors qu'ils s'élevaient, pour 2013, à 1,7 Mio EUR.

Les coûts imputés au remplacement des armatures de « vapeurs de mercure basse pression » se sont élevés, pour l'année 2014, à 1,1 Mio EUR, en diminution par rapport à l'année 2013 (1,5 Mio EUR). Il apparaît que la plupart des GRD particulièrement concernés par la mesure ont travaillé à la finalisation de projets d'envergure (remplacement de plusieurs centaines de luminaires) dans le respect des conditions imposées par le législateur et à la lumière de la ligne directrice édictée par la CWaPE.

Cette ligne directrice, adaptée pour tenir compte de certaines situations spécifiques, a pour objectif, sur base d'hypothèses clairement définies et compte tenu des conditions imposées par le législateur, de déterminer un montant imputable à l'obligation de service public. La concrétisation de plusieurs projets d'importance et la nécessité de finaliser le remplacement des luminaires dans les meilleurs délais a impliqué le maintien des coûts globaux relatifs au remplacement des armatures de « vapeurs de mercure basse pression » à un niveau supérieur à 1 Mio EUR pour l'année 2014. La CWaPE restera par ailleurs attentive à la concrétisation effective de l'ensemble des projets et au respect des délais fermes et raisonnables sur lesquels les GRD se sont engagés ou, le cas échéant, imposés par le régulateur.

Le programme de remplacement des armatures de « vapeurs de mercure haute pression », introduit au travers de l'AGW du 13 septembre 2012 et à finaliser au plus tard pour fin 2018, a entraîné en 2014 une imputation de coûts à l'obligation de service public à hauteur de 1 Mio EUR. Ces coûts sont relatifs tant à des remplacements effectifs de luminaires qu'à la préparation des dossiers de remplacement à mettre en œuvre dès 2015. Les remplacements de tels luminaires équipés généralement de lampes de grosses puissances permettront d'une part à la commune de réduire ses consommations dans le cadre de l'éclairage public et d'autre part de diminuer les coûts d'entretien pour le GRD en raison de durées de vie supérieures des lampes équipant les nouveaux luminaires.

Le recours à des équipements d'écrêtage ou de stabilisation dans le but de réduire tant les coûts d'entretien que les consommations d'énergie, encouragé par le législateur, a donné lieu à des investissements de la part des GRD. Les coûts renseignés à ce titre (de l'ordre de 0,45 Mio EUR) visent tant des études préparatoires réalisées par les secteurs d'ORES que des dossiers de « relamping » visant la diminution de la puissance de la lampe accompagnée le cas échéant de réduction du flux lumineux durant certaines heures de la nuit.

Au global, les coûts relatifs à l'entretien de l'éclairage public communal ont augmenté de près de 10 % en 2014 par rapport à l'année 2013 essentiellement en raison de l'imputation de coûts pour le remplacement d'armatures équipées de vapeur de mercure haute pression, lesquelles devront être remplacées au plus tard pour fin 2018.

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

### 7.1. RECAPITULATIF DES COÛTS TOTAUX IMPUTES AUX OSP

Le tableau ci-dessous regroupe les coûts imputés aux différentes OSP à charge des GRD qui ont été étudiées dans le présent rapport. Ainsi, au total pour l'année 2014, et comparativement aux années 2012 et 2013, les coûts relatifs à ces différentes obligations de service public se sont élevées à :

Récapitulatif des coûts des OSP 2014 à charge des GRD								
	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	€ 321.151	€ 13.081	€ 19.969		€ 127.041	€ 481.242	€ 527.118	€ 470.962
AIESH	€ 396.167	€ 43.049	€ 22.664		€ 161.022	€ 622.901	€ 738.050	€ 688.308
RESA ELEC	€ 8.116.191	€ 1.223.281	€ 376.779		€ 2.599.027	€ 12.315.278	€ 11.301.111	€ 5.629.921
PBE	€ 230.343	€ 18.278	€ 7.427		€ 117.479	€ 373.527	€ 400.447	€ 358.799
REGIE DE WAVRE	€ 386.296	€ 46.453	€ 31.834		€ 161.136	€ 625.720	€ 654.200	€ 403.577
GRD MIXTES	€ 42.883.609	€ 3.405.741	€ 1.094.074		€ 8.920.646	€ 56.304.070	€ 52.802.015	€ 50.489.487
<b>TOTAL</b>	<b>€ 52.333.757</b>	<b>€ 4.749.883</b>	<b>€ 1.552.748</b>		<b>€ 12.086.351</b>	<b>€ 70.722.738</b>	<b>€ 66.422.940</b>	<b>€ 58.041.054</b>
RESA GAZ	€ 5.274.196	€ 309.510	€ 275.110	€ 5.843.854		€ 11.702.670	€ 13.390.268	€ 13.220.736
GRD MIXTES	€ 20.996.296	€ 1.154.672	€ 390.030	€ 7.770.791		€ 30.311.788	€ 26.368.550	€ 20.055.768
<b>TOTAL</b>	<b>€ 26.270.492</b>	<b>€ 1.464.183</b>	<b>€ 665.140</b>	<b>€ 13.614.644</b>		<b>€ 42.014.459</b>	<b>€ 39.758.818</b>	<b>€ 33.276.504</b>
<b>TOTAL ED + GD</b>	<b>€ 78.604.248</b>	<b>€ 6.214.066</b>	<b>€ 2.217.887</b>	<b>€ 13.614.644</b>	<b>€ 12.086.351</b>	<b>€ 112.737.197</b>	<b>€ 106.181.758</b>	<b>€ 91.317.558</b>

La comparaison des coûts totaux des OSP de l'année 2014 avec les coûts de l'année 2013 montre les variations suivantes :

Electricité	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2013	€ 48.103.461	€ 5.131.857	€ 2.146.340		€ 11.041.282	€ 66.422.940
2014	€ 52.333.757	€ 4.749.883	€ 1.552.748		€ 12.086.351	€ 70.722.738
<b>Variation 2014/2013</b>	<b>€ 4.230.296</b>	<b>-€ 381.974</b>	<b>-€ 593.592</b>		<b>€ 1.045.069</b>	<b>€ 4.299.798</b>

Gaz	OSP à caractère social	OSP fnt de marché	OSP URE	Racc std gratuit	OSP éclairage public	Total
2013	€ 23.085.624	€ 1.542.890	€ 994.249	€ 14.136.055		€ 39.758.818
2014	€ 26.270.492	€ 1.464.183	€ 665.140	€ 13.614.644		€ 42.014.459
<b>Variation 2014/2013</b>	<b>€ 3.184.868</b>	<b>-€ 78.707</b>	<b>-€ 329.109</b>	<b>-€ 521.411</b>		<b>€ 2.255.640</b>

Comme il ressort des tableaux précédents, **en électricité, les coûts totaux des OSP progressent en 2014 de plus de 4,3 Mios EUR et en gaz de plus de 2,2 Mio €** essentiellement en raison de l'accroissement des coûts imputés aux OSP à caractère social, sur base de corrections du passé.

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 2014 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 2014	Total 2013	Total 2012
AIEG	112.223	€ 2,86	€ 0,12	€ 0,18		€ 1,13	€ 4,29	€ 4,47	€ 4,12
AIESH	88.278	€ 4,49	€ 0,49	€ 0,26		€ 1,82	€ 7,06	€ 7,94	€ 7,40
RESA ELEC	1.834.946	€ 4,42	€ 0,67	€ 0,21		€ 1,42	€ 6,71	€ 5,80	€ 3,41
PBE	69.142	€ 3,33	€ 0,26	€ 0,11		€ 1,70	€ 5,40	€ 5,41	€ 4,79
REGIE DE WAVRE	85.582	€ 4,51	€ 0,54	€ 0,37		€ 1,88	€ 7,31	€ 6,94	€ 4,39
GRD MIXTES	6.051.334	€ 7,09	€ 0,56	€ 0,18		€ 1,47	€ 9,30	€ 8,58	€ 8,24
<b>TOTAL</b>	<b>8.241.506</b>	<b>€ 6,35</b>	<b>€ 0,58</b>	<b>€ 0,19</b>		<b>€ 1,47</b>	<b>€ 8,58</b>	<b>€ 7,83</b>	<b>€ 7,12</b>
RESA GAZ	3.990.886	€ 1,32	€ 0,08	€ 0,07	€ 1,46		€ 2,93	€ 2,70	€ 2,97
GRD MIXTES	8.265.415	€ 2,54	€ 0,14	€ 0,05	€ 0,94		€ 3,67	€ 2,65	€ 2,32
<b>TOTAL</b>	<b>12.256.301</b>	<b>€ 2,14</b>	<b>€ 0,12</b>	<b>€ 0,05</b>	<b>€ 1,11</b>		<b>€ 3,43</b>	<b>€ 2,67</b>	<b>€ 2,54</b>

Comme mentionné précédemment, le nombre de MWh rapporté n'a pas été adapté pour tenir compte du fait que les GRD mixtes sont en charge de la gestion opérationnelle du réseau Tecteo - Ville de Liège de RESA de sorte que le coût moyen par MWh est probablement sous-évalué pour RESA et surévalué pour les GRD mixtes en électricité.

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

Comme il ressort du tableau suivant, le coût des OSP en électricité pour le client-type Dc s'élève en 2014 à **32 €** soit 4,5% de sa facture annuelle (TVA 6%) et s'élève, en gaz, pour le client-type D3 à **96 €** soit également 6,2% de sa facture annuelle.

2014		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2014 TVAC	Facture	
						moyenne annuelle TVAC 2014	% facture annuelle 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		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2013 TVAC	Facture	
						moyenne annuelle TVAC 2013	% facture annuelle 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%

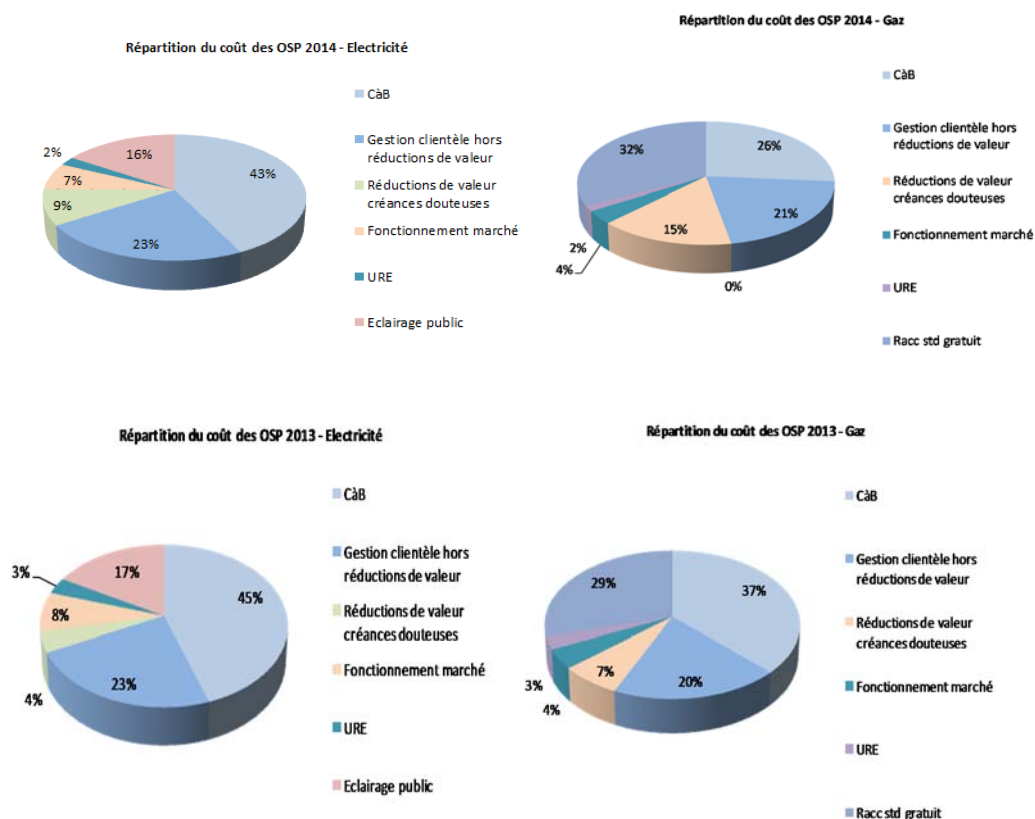
2012		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2012 TVAC	Facture	
						moyenne annuelle TVAC 2012	% facture annuelle 2012
	Electricité	Dc	3,5	€ 7,12	€ 30,16	€ 800,24	3,8%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,54	€ 71,53	€ 1.850,20	3,9%

2011		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2011 TVAC	Facture	
						moyenne annuelle TVAC 2011	% facture annuelle 2011
	Electricité	Dc	3,5	€ 6,66	€ 28,21	€ 771,20	3,7%
	Gaz	D3	23,26	€ 2,41	€ 67,82	€ 1.653,60	4,1%

## 7.3. LA REPARTITION DU COUT DES OSP

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour les années 2014 et 2013 est la suivante:



## **8. CONCLUSION**

Le présent rapport a pour objet de présenter une évaluation du coût des obligations de service public à charge des GRD sur base des informations transmises par les différents GRD relativement aux activités de l'année 2014 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 augmenté en 2014 par rapport à 2013 pour l'électricité de 4,3 Millions €, soit de 6,5%, et pour le gaz de 2,2 Millions €, soit de 5,7 %.**

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. 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 2014, en électricité, l'OSP la plus importante en matière de coûts pour les GRD avec **29,8 Millions EUR**. Ces coûts sont en **diminution** de 0,8% (30,1 Millions EUR en 2013). En gaz, l'obligation de service public relative aux compteurs à budget représente **11 Millions €** en 2014, ce qui signifie une **diminution** de ces coûts de 2,6 Millions €, soit de 19% par rapport à 2013.

En électricité, cette évolution résulte principalement de la diminution de certains frais de fonctionnement chez les GRD mixtes et de la diminution de la dotation en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget - en raison des quantités moindres facturées suite à la diminution du nombre de placements effectifs. Cette évolution à la baisse des coûts a été compensée notamment par une augmentation très nette des coûts d'entretien, de déplacements inutiles, d'activation/désactivation et de coupures, essentiellement dans le chef d'ORES, suite à la hausse des coûts de prestations relatives.

En gaz, l'évolution à la baisse des coûts provient principalement de la diminution importante du nombre de placements de compteur à budget en gaz chez les GRD mixtes suite aux problèmes de pénurie des compteurs à budget gaz. Cet événement induit donc une diminution des coûts sous-jacents et notamment des coûts nets d'entretien, d'activation et de coupures, des dotations en réduction de valeur sur les créances relatives aux compteurs à budget ou encore des frais de fonctionnement.

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 sur créances douteuses, pour 2014, à respectivement **15,9 Millions EUR en électricité** contre 15,3 Millions en 2013, soit une **augmentation** de 4%, et **8,7 Millions EUR en gaz** contre 6,9 Millions en 2013, soit une **augmentation** de 27%.

En électricité comme en gaz, cette évolution à la hausse s'explique en particulier par une diminution des recettes chez les GRD mixtes suite à la mise en place de rectifications structurelles relatives à la fourniture sous X, en ce compris pour les années passées. Ces rectifications à la baisse quant au volume facturé n'étant pas encore répercutées au niveau des coûts d'achat d'énergie, il en résulte un écart important entre les recettes et les coûts relatifs à la fourniture d'électricité et de gaz sous X, cet écart sera corrigé par une diminution inversement proportionnelle des coûts d'achat d'énergie sur les prochaines années lors du processus de réconciliation.

Par ailleurs, suite aux problèmes de pénurie des compteurs à budget gaz, la clientèle sous fournisseur X a augmenté en 2014 par rapport à 2013. Au-delà d'une hausse structurelle des coûts pour le gaz suite à cette pénurie, il s'en suit aussi que les GRD mixtes ont, pour les activités liées au service clientèle, adapté la clé d'allocation en 2014 suite à la constatation de l'augmentation des clients gaz. Par conséquent, la quote-part gaz est passée de 28% à 33%.

**Les réductions de valeur sur les créances douteuses** des clients protégés et des clients alimentés par le fournisseur X, représentent un coût très important pour les GRD. Les montants passés en dotations aux réductions de valeur sur créances et les montants passés en irrécouvrables enregistrent **une hausse significative en 2014** et s'élèvent à **6,5 Millions € en électricité** et à **6,4 Millions € en gaz**. Par rapport à 2013, il s'agit d'une augmentation de 3,8 Millions € en électricité, soit 147 % et de 3,9 Millions €, soit 158%.

Ce sont principalement les GRD mixtes qui ont comptabilité des montants importants en irrécouvrables, à savoir 12 Millions € au global pour l'électricité et le gaz en 2014. Il est à noter que cette écriture comptable relève d'une opération relative à l'année 2014 incluant des montants qui auraient dû être déjà inscrits lors des années précédentes. Ce montant revêt donc un caractère exceptionnellement élevé pour l'année 2014, suite à ce rattrapage des années antérieures.

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 2014, à respectivement **4,7 Millions pour l'électricité et 1,4 Millions pour le gaz**. Ces coûts sont en légère diminution par rapport à l'année 2013.

Les **obligations de service public de sensibilisation à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables**, soit l'impression et la diffusion de documents, l'octroi des primes, la mise en place du guichet unique ainsi que le traitement et le versement des primes QualiWatt ont engendré, pour l'année 2014, des coûts de l'ordre de **2,2 Millions EUR** (pour l'électricité et le gaz), en ce compris 0,8 Million EUR de primes QualiWatt. Ces coûts sont **en diminution** par rapport à l'année 2013 (3,1 Millions EUR) principalement en raison du passage du mécanisme de soutien SolWatt au mécanisme QualiWatt à partir du 1<sup>er</sup> mars 2014 et du nombre limité de dossiers QualiWatt introduits auprès des gestionnaires de réseau de distribution.

Le coût annuel lié au **raccordement standard gratuit en gaz**, s'élève, quant à lui, à **13,6 Millions EUR**. Ce coût comprend la charge d'amortissement et la marge équitable perçue sur les investissements de raccordement standard gratuit.

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 2014 à **12 Millions EUR**, en augmentation par rapport à 2013 (11 Millions €), essentiellement en raison de l'imputation de coûts pour le remplacement d'armatures équipées de vapeur de mercure haute pression, lesquelles devront être remplacées au plus tard pour fin 2018.

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.

\* \*  
\*