



Commission de Régulation de l'Electricité et du Gaz
Rue de l'Industrie 26-38
1040 Bruxelles
Tél. : 02.289.76.11
Fax : 02.289.76.99

COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ

ETUDE

(F)111215-CDC-1131

relative à

« l'imputation par les gestionnaires de réseau de distribution des frais résultant des obligations de service public sociales dans le marché de l'électricité »

exécutée en application de l'article 23, §2, 2°, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité

le 15 décembre 2011

SOMMAIRE

INTRODUCTION.....	5
I. DÉFINITIONS OSP	7
I.1 Directives européennes et transposition dans la réglementation régionale	7
I.2 Imputation des frais des OSP dans les tarifs des réseaux de distribution.....	8
I.3 Définitions des OSP sociales	11
I.4 Réglementation relative aux OSP sociales dans les Régions	11
I.4.1 Région flamande	11
I.4.2 Région de Bruxelles-Capitale.....	13
I.4.3 Région wallonne	14
I.5 Distinction entre clients non protégés et clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié.....	15
I.5.1 Clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié	16
I.5.2 Clients protégés.....	18
I.6 Procédures en cas de non-paiement du fournisseur et du gestionnaire de réseau de distribution.....	19
I.6.1 Procédure en cas de non-paiement en Flandre.....	19
I.6.2 Procédure en cas de non-paiement à Bruxelles	21
I.6.3 Procédure en cas de non-paiement en Wallonie	23
II. APERÇU DE L'ÉVOLUTION DES FRAIS TOTAUX	27
II.1 Évolution des frais totaux chez Eandis.....	27
II.1.1 100 kWh gratuits (tableau 2, colonne A).....	29
II.1.2 Gestion des clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié (tableau 2, colonne B).....	32
II.1.2.1 Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (tableau 2, colonne C).....	32
II.1.2.2 Fourniture et facturation d'électricité (tableau 2, colonnes D et E).....	33

II.1.2.3	Réductions de valeur (tableau 2, colonne F).....	33
II.2	Évolution des frais totaux chez Infrac.....	34
II.2.1	Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (tableau 5, colonne C)	36
II.2.2	Fourniture et facturation d'électricité (tableau 5, colonnes D et E).....	36
II.2.3	Réductions de valeur (tableau 5, colonne F)	37
II.3	Évolution des frais totaux chez Sibelga.....	37
II.4	Évolution des frais totaux chez Ores.....	39
III.	DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES FRAIS ATTRIBUÉS AUX OSP SOCIALES	41
III.1	Relevé circonstancié des frais.....	42
III.1.1	Relevé circonstancié des frais d'Eandis.....	42
III.1.1.1	100 kWh gratuits (bloc 1).....	43
III.1.1.2	Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 2)....	43
III.1.1.3	Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (bloc 3)	43
III.1.1.4	Achat d'électricité (bloc 4).....	45
III.1.1.5	Vente d'électricité (bloc 5).....	46
III.1.1.6	Réductions de valeur (bloc 6)	46
III.1.2	Relevé circonstancié des frais d'Infrac.....	47
III.1.2.1	100 kWh gratuits (bloc 1).....	48
III.1.2.2	Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 2)....	48
III.1.2.3	Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (bloc 3)	48
III.1.2.4	Achat d'électricité (bloc 4).....	50
III.1.2.5	Vente d'électricité (bloc 5).....	51
III.1.2.6	Réductions de valeur (bloc 6)	51
III.1.3	Relevé circonstancié des frais de Sibelga	51
III.1.3.1	Nombre de clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié (bloc 1)	54
III.1.3.2	Coûts de la fourniture d'électricité (bloc 2)	54

III.1.3.3	Vente d'électricité (bloc 3).....	56
III.1.4	Relevé circonstancié des frais d'Ores.....	56
III.1.4.1	Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 1)....	58
III.1.4.2	Coûts du placement de compteurs à budget et suivi de la fourniture d'électricité (bloc 2)	58
III.1.4.3	Coûts d'achat d'électricité (bloc 3).....	60
III.1.4.4	Vente d'électricité (bloc 4).....	61
III.2	Comparaison de frais spécifiques entre Eandis, Infrax, Sibelga et Ores.....	64
III.3	Lien avec le nombre de clients.....	70
III.3.1	Lien avec le nombre de clients: Eandis.....	70
III.3.2	Lien avec le nombre de clients : Infrax.....	71
III.3.3	Lien avec le nombre de clients : Sibelga.....	71
III.3.4	Lien avec le nombre de clients : Ores.....	72
III.4	Fonds « clients protégés » de la CREG.....	73
IV.	CONCLUSION.....	77
	ANNEXE 1 : CONDITIONS RELATIVES AUX CLIENTS PROTÉGÉS RÉSIDENTIELS	78

INTRODUCTION

La COMMISSION DE REGULATION DE L'ELECTRICITE ET DU GAZ (CREG) effectue dans la présente étude une analyse des frais imputés par les gestionnaires de réseau de distribution et résultant des obligations de service public sociales (ci-après : OSP sociales) qui leur sont imposées.

Le financement des OSP sociales peut s'effectuer d'une part via l'inscription des frais dans les budgets des gestionnaires de réseau de distribution et d'autre part via le financement par une contribution¹. Ainsi, les frais sont imputés via les tarifs aux utilisateurs du réseau de distribution. Cette étude analyse de quels frais spécifiques il s'agit.

À l'instar de toutes les OSP, les OSP sociales sont des obligations imposées par les pouvoirs publics, pas seulement aux gestionnaires de réseau de distribution, mais aussi aux fournisseurs.

Les clients résidentiels basse tension, auxquels s'appliquent les OSP sociales, sont la dernière catégorie de clients à avoir été libéralisée dans le marché de l'électricité. C'est la raison pour laquelle l'analyse dans cette étude commence à la première année complète de la libéralisation du marché de l'électricité. Pour la Région flamande, on a donc commencé avec les frais de 2004². Pour la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne, on a commencé en 2007³. L'étude met surtout l'accent sur les années 2009 et 2010, étant donné que les rapports comptables relatifs aux frais en matière d'OSP sociales ont été affinés continuellement au fil des ans après la libéralisation.

La structure de cette étude comprend 3 parties.

La première partie fournit un aperçu du cadre réglementaire des différentes OSP et OSP sociales qui incombent actuellement aux gestionnaires de réseau de distribution. Les principales lignes directrices des OSP sociales imposées par la réglementation régionale sont également expliquées.

¹ Le financement partiel des OSP par une contribution s'effectue uniquement à Bruxelles, comme expliqué dans les numéros 14 et 15.

² En Région flamande, le marché de l'électricité et du gaz naturel est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} juillet 2003.

³ Dans la région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne, le marché de l'électricité et du gaz naturel est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 2007.

La deuxième partie fournit un aperçu des frais totaux qui ont été imputés les années précédentes dans les tarifs des gestionnaires de réseau de distribution pour le financement des OSP sociales.

La troisième partie fournit une description détaillée des frais attribués aux OSP sociales.

La présente étude est basée sur les données de coûts liés aux OSP sociales pour la distribution d'électricité chez les gestionnaires de réseau de distribution d'Eandis (Gaselwest, Intergem, Imewo, Imea, Iveka, Iverlek et Sibelgas Noord), Infrac (InterEnergia, Infrac West, IVEG et PBE), BNO (Sibelga) et Ores (IEH, Interlux, Interмосane, Simogel, Ideg, Interest et Sedilec).

Cette étude a été approuvée par le Comité de direction du 15 décembre 2011.

////

I. DÉFINITIONS OSP

1. La VREG définit l'OSP comme suit⁴:

«Obligation imposée à un gestionnaire de réseau (ou un fournisseur) portant sur les aspects socioéconomiques, écologiques et techniques de la distribution d'électricité.»

2. La CWaPE définit l'OSP comme suit⁵:

«Obligation imposée par les pouvoirs publics à une entreprise qui, si elle ne prenait en compte que ses propres intérêts commerciaux, ne pourrait pas respecter cette obligation, ou pas de la même manière, ou pas selon les mêmes conditions.»

I.1 Directives européennes et transposition dans la réglementation régionale

3. Selon les directives européennes 2003/54/CE et 2009/72/CE concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité, les États membres de l'Union européenne peuvent, dans la perspective de l'intérêt général, imposer aux entreprises de ce secteur un certain nombre d'OSP dans différents domaines.

4. Ainsi, les acteurs du marché peuvent se voir imposer des OSP dans le domaine de la sécurité, tant en termes de sécurité d'approvisionnement que de régularité, de qualité et de prix⁶ des livraisons, ainsi que de la protection de l'environnement.

5. Pour ce qui concerne les OSP sociales, les États membres, conformément aux points 50 et 53 de la directive européenne 2009/72/CE, doivent prendre des mesures pour protéger les clients finals et en particulier les consommateurs vulnérables, dont des mesures pour les aider à éviter une interruption dans l'approvisionnement énergétique. En outre,

⁴ Brugel ne donne aucune définition spécifique pour le terme « OSP ».

⁵ Brugel ne donne aucune définition spécifique pour le terme « OSP ».

⁶ Ainsi, la directive européenne 2009/72/CE établit au point 45 que les États membres devraient veiller à ce que les clients résidentiels et, lorsqu'ils le jugent approprié, les petites entreprises, aient le droit d'être approvisionnés en électricité d'une qualité bien définie à des prix clairement comparables, transparents et raisonnables.

l'utilisateur doit profiter d'un niveau de protection élevé, notamment en ce qui concerne la transparence des termes et conditions des contrats.

6. Dans les limites de leurs compétences⁷, les Régions ont transposé les directives européennes 2003/54/CE et 2009/72/CE et imposé par conséquent aux acteurs du marché un certain nombre d'OSP⁸:

- de nature sociale;
- sur le plan de l'environnement;
- sur le plan de la sécurité, de la régularité et de la qualité de l'approvisionnement.

I.2 Imputation des frais des OSP dans les tarifs des réseaux de distribution

7. Les OSP sont des obligations s'appliquant aussi bien aux fournisseurs commerciaux qu'aux gestionnaires de réseau de distribution.

Cette étude traite uniquement de l'analyse de la situation des OSP sociales s'appliquant aux gestionnaires de réseau de distribution. Les OSP génèrent des frais pour les différents gestionnaires des réseaux de distribution. Ces frais sont traités par les gestionnaires de réseau de distribution dans leurs propositions tarifaires à la CREG qui les évalue également quant à leur caractère raisonnable. L'imputation des OSP peut être trouvée au niveau de la puissance souscrite⁹, où elle est principalement à charge de la basse tension. Toutefois, un certain nombre sont concernées aussi par une imputation dans des niveaux de tension supérieurs (URE, obligation liée aux certificats et éclairage public).

⁷ Loi spéciale du 8 août 1980 de réforme des institutions.

⁸ La Région flamande a transposé la directive européenne 2009/72/CE le 8 juillet 2011. La région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne n'ont pas encore exécuté la conversion du *third package* à ce jour.

⁹ Le tarif de la puissance souscrite fait partie des tarifs concernant l'utilisation du réseau. A partir de la période régulatoire 2009-2012, les frais des OSP sont isolés dans un tarif à part, également dans les tarifs pour l'utilisation du réseau.

8. Les OSP s'appliquant aux fournisseurs commerciaux sont reprises dans:

- pour la Flandre :
 - o le Décret relatif à l'Énergie du 8 mai 2009
 - o l'Arrêté relatif à l'Énergie du 19 novembre 2010
- pour Bruxelles : Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale
- pour la Wallonie : Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité

Les OSP pour les fournisseurs commerciaux traitent des affaires telles que:

- les exigences en matière de contenu des contrats de fourniture et des factures;
- la fourniture d'électricité aux clients protégés au tarif social.

Tableau 1 : Aperçu des OSP par région

OSP	DESCRIPTION	APPLICATION	
		Electricité	Gaz
REGION FLAMANDE			
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES			
100kWh-gratuits	frais pour l'octroi d'une quantité d'électricité gratuite aux clients domestiques (= 100kWh par domicile + 100kWh par membre de la famille)	X	
Installation de compteurs à budget & Fourniture aux clients dont le contrat a été résilié	frais pour l'installation de compteurs à budget chez des clients dont le contrat de fourniture a été résilié (= clients droppés) frais pour la fourniture d'énergie aux clients droppés	X X	 X
URE	frais d'exécution d'actions URE nécessaires pour satisfaire aux objectifs d'économie définis en matière d'énergie primaire	X	
CERTIFICATS	frais pour les certificats verts et de cogénération	X	
ECLAIRAGE PUBLIC	frais pour l'entretien de l'éclairage public (au niveau communal) et le soutien à ce niveau des communes	X	
INSTALLATIONS DE COGENERATION	frais de raccordement des installations de cogénération et frais pour l'exploitation des installations de cogénération propriété du GRD, qui peuvent être utilisés pour la fourniture de pertes de réseau	X	
REGION WALLONNE			
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES			
Gestion des clients protégés	frais du service pour la gestion des clients protégés, les créances impayées sur les clients protégés et les frais pour l'installation et l'enlèvement de limiteurs de puissance	X	X
Installation de compteurs	frais pour l'installation de compteurs à budget chez des clients dont le contrat de fourniture a été résilié (= clients droppés) frais pour la fourniture d'énergie aux clients droppés	X	X
ECLAIRAGE PUBLIC	frais pour l'entretien de l'éclairage public (au niveau communal) et le soutien à ce niveau des communes	X	
REGION BRUXELLES-CAPITALE			
OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES			
Gestion des clients protégés	frais du service pour la gestion des clients protégés, les créances impayées de Sibelga sur les clients protégés et les frais pour l'installation et l'enlèvement de limiteurs de puissance	X	X
URE	frais des primes aux différents utilisateurs (pouvoirs locaux compris) ainsi que pour le support administratif nécessaire au service	X	X
ECLAIRAGE PUBLIC	frais pour la construction, l'entretien, les réparations, les dommages ainsi que l'énergie pour l'éclairage public	X	
MEDIATEUR	frais pour le suivi de la relation avec le consommateur (et du service de médiation)	X	

I.3 Définitions des OSP sociales

9. Seule la CWaPE fournit une définition de l'OSP sociale¹⁰:

«Les obligations de service public à caractère social ont pour principal objectif de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie.»

Autrement dit, selon la CWaPE, l'objectif d'une OSP sociale est double : il s'agit d'une part de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables et d'autre part de les accompagner dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie.

I.4 Réglementation relative aux OSP sociales dans les Régions

I.4.1 Région flamande

10. L'imposition d'OSP aux gestionnaires de réseau de distribution flamands est fondée sur le Décret relatif à l'Énergie du 8 mai 2009 (Titres 3 à 8 inclus) et l'Arrêté relatif à l'Énergie du 19 novembre 2010 (Titre 3 à 7 inclus).

11. Les lignes directrices relatives à l'existence des OSP en Flandre sont abordées dans ce décret et cet arrêté. Étant donné que la présente étude n'aborde que les OSP sociales, seuls les articles concernant ces OSP sociales seront traités.

12. L'octroi d'une quantité d'électricité gratuite de 100 kWh par domicile + 100 kWh x le nombre de personnes qui au 1er janvier sont domiciliées à l'adresse de raccordement du client domestique au réseau de distribution est stipulée dans :

- l'article 5.1.1. du Décret relatif à l'Énergie
- les articles 4.1.1 à 4.1.3. de l'Arrêté relatif à l'Énergie

¹⁰ La VREG et Brugel ne donnent pas de définition spécifique pour le terme « OSP sociale ».

Ces articles établissent clairement que le fournisseur déduit de la facture un montant d'une valeur équivalent au nombre de kWh gratuits auxquels le client a droit.

Le montant correspondant que le fournisseur n'a pas pu facturer sera récupéré via une créance auprès du gestionnaire de réseau de distribution.

Le fournisseur qui fournit de l'électricité au 1er avril d'une certaine année à un client domestique, mentionne au plus tard sur la première facture de décompte qu'il présente au client concerné après le 1er mai, sous la mention « réduction électricité gratuite », la quantité d'électricité gratuite à laquelle il a droit.

La quantité est multipliée par le prix unitaire par kWh. Le fournisseur déduit le montant ainsi obtenu du montant normal à demander.

Le fournisseur établit mensuellement, par gestionnaire de réseau de distribution, un état des montants qu'il a déduits ou qu'il déduira dans le courant du mois et facture la somme de ces montants au gestionnaire de réseau de distribution concerné. Les gestionnaires de réseau de distribution imputent ces frais dans les tarifs du réseau.

13. L'ancien arrêté Maxi du Gouvernement flamand du 13 mars 2009 relatif aux OSP sociales dans le marché de l'électricité et du gaz naturel libéralisé, qui groupait tous les arrêtés pris par le Gouvernement flamand en matière de protection du client dans son droit à l'électricité, est à présent compris dans:

- les articles 6.1.1 à 6.1.3. inclus du Décret relatif à l'Énergie;
- les articles 5.1.1. à 5.7.1. inclus de l'Arrêté relatif à l'Énergie.

Ce sont surtout les articles de l'Arrêté relatif à l'Énergie qui approfondissent la problématique suivante:

- mesures de protection en cas de non-paiement d'un fournisseur ;
- mesures de protection en cas de résiliation du contrat d'approvisionnement par le fournisseur ;
- utilisation du compteur d'électricité à budget et plus spécifiquement :
 - o installation, branchement et débranchement du compteur d'électricité à budget en cas de non-paiement au gestionnaire de réseau de distribution d'électricité

- fourniture minimale d'électricité
 - chargement du compteur d'électricité à budget
 - débranchement et rebranchement du limiteur de courant dans le compteur d'électricité à budget
 - l'établissement d'une demande de débranchement de l'électricité en cas de non-paiement au gestionnaire de réseau de distribution lorsqu'aucun compteur d'électricité à budget n'est installé
- débranchement de l'électricité en cas de :
 - prélèvement d'électricité sans contrat de fourniture après un déménagement
 - fraude
 - habitation inoccupée
 - rebranchement du raccordement à l'électricité

I.4.2 Région de Bruxelles-Capitale

14. Les OSP d'application dans la Région de Bruxelles-Capitale sont énumérées dans l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale (articles 24 à 26 inclus).

Le programme des OSP et le budget inhérent sont soumis chaque année à l'approbation du gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale.

L'ordonnance prévoit en son article 26 la mise en œuvre d'un droit affecté au gestionnaire de réseau de distribution, aux CPAS et aux fournisseurs en vue de la couverture des frais des OSP visés à l'article 24 de l'ordonnance. Il est cependant important de noter que le produit de ce droit ne suffit pas au gestionnaire de réseau de distribution pour couvrir l'ensemble des coûts des OSP et que, en conséquence, une partie de ces coûts est couverte par les tarifs de distribution d'électricité approuvés par la CREG.

15. Le droit est perçu par les fournisseurs commerciaux et par Sibelga¹¹ auprès de leurs clients finals. La perception s'effectue sur la base de la puissance mise à disposition. Pour les clients haute tension, la puissance mise à disposition est la puissance de raccordement.

¹¹ Sibelga est l'unique gestionnaire de réseau de distribution dans la région de Bruxelles-Capitale.

Pour les clients basse tension, la puissance mise à disposition est la puissance de leur compteur divisée par onze¹².

16. Cette Ordonnance explique quelles OSP sociales s'appliquent à Sibelga et aux fournisseurs commerciaux. Elle traite spécialement les éléments suivants :

- fourniture minimale d'électricité
- exécution des missions par le fonds social de guidance énergétique
- fourniture d'électricité à un tarif social spécifique
- procédure d'installation d'un limiteur de puissance en cas de non-paiement par le client vis-à-vis du gestionnaire de réseau de distribution
- affectation du produit du droit comme mentionné à l'article 26 de l'Ordonnance.

I.4.3 Région wallonne

17. Les OSP en région wallonne sont définies dans le Décret de la Région wallonne du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, plus précisément les articles 34 et 35. Dans ce Décret, les OSP sociales qui incombent aux gestionnaires de réseau de distribution concernent les éléments suivants :

- obligation de raccordement
- procédure en cas de non-paiement par le client au gestionnaire de réseau de distribution
- obligation d'installer un compteur à budget avec limiteur de puissance chez un client protégé en état de non-paiement
- fourniture d'électricité aux clients protégés contre le tarif social

¹² Le droit à percevoir mensuellement est fixé à 0,67 euro par kVa pour la haute tension. Pour la basse tension, il est fixé sur la base du barème suivant :

- puissance mise à disposition inférieure ou égale à 1,44 kVa : 0,00 euro ;
- puissance mise à disposition entre 1,44 et 6,00 kVa : 0,60 euro / 6,01 et 9,60 kVa : 0,96 euro / 9,61 et 13,00 kVa : 1,20 euro / 13,01 et 18,00 kVa : 1,80 euro / 18,01 et 36,00 kVa : 2,40 euros / 36,01 et 56,00 kVa : 4,80 euros / 56,01 et 100,00 kVa : 7,80 euros.

18. Les OSP sociales, dont il est question dans le Décret du 12 avril 2001, sont précisées plus en détail dans l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux OSP dans le marché de l'électricité (articles 26 à 41 inclus). Il traite spécialement les éléments suivants :

- fourniture aux clients protégés
- procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement
- non-paiement par un client résidentiel et installation d'un compteur à budget
- fourniture minimale garantie aux clients protégés et plus spécifiquement :
 - o fourniture minimale garantie et non-paiements récurrents
 - o procédure en matière de débranchement de l'électricité suite à des non-paiements récurrents
 - o exigence de la dette en rapport avec la fourniture minimale garantie

I.5 Distinction entre clients non protégés et clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié

19. Si un client ne paie pas sa facture au fournisseur, le contrat commercial est résilié. On parle alors de client dont le contrat de fourniture a été résilié. Le gestionnaire de réseau de distribution approvisionnera alors le client en électricité, conformément aux dispositions éventuelles de la réglementation régionale¹³.

20. Il existe 2 sortes de clients dont le contrat de fourniture a été résilié : d'une part les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié et d'autre part les clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié :

- clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié : sont approvisionnés à un prix maximal qui est fixé sur la base de l'arrêté ministériel

¹³ En Flandre, le gestionnaire de réseau de distribution approvisionne en électricité un client dont le contrat a été résilié pour non-paiements vis-à-vis du fournisseur commercial. A Bruxelles, le fournisseur commercial ne peut pas résilier le contrat d'un client. An Wallonie, un client dont le contrat a été résilié, moyennant l'installation d'un compteur à budget, est approvisionné en électricité pour 6 mois maximum par le fournisseur commercial.

du 1er juin 2004 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité par les gestionnaires de réseau de distribution aux clients finals dont le contrat de fourniture a été résilié par leur fournisseur et qui ne peuvent pas être considérés comme clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire dans le sens de l'article 20, § 2, de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité.

Pour ce qui concerne le calcul des prix maximaux s'appliquant aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié, la CREG a défini des règles supplémentaires dans la décision (B) 100429-CDC-964 du 29 avril 2010¹⁴.

- clients protégés¹⁵ dont le contrat de fourniture a été résilié : ils sont approvisionnés au tarif social. Le gestionnaire de réseau de distribution réclame la différence entre le prix du marché et le tarif social via le fonds « clients protégés » qui est géré par la CREG. Dans cette situation, le gestionnaire de réseau de distribution intervient comme fournisseur social. La base réglementaire est fournie par l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 fixant les prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire.

Dans tous les cas, tous les clients protégés sont facturés au tarif social que leur contrat de fourniture ait été résilié ou non.

I.5.1 Clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié

21. Si un client est répertorié comme un client non protégé dont le contrat de fourniture a été résilié, le gestionnaire de réseau de distribution intervient en tant que fournisseur of last resort (= SOLR). L'Arrêté ministériel du 1er juin 2004 détermine les règles de fixation des prix maximaux que les gestionnaires de réseau de distribution peuvent facturer à de tels clients, où :

¹⁴ Décision (B)100429-CDC-964 relative « *aux règles complémentaires pour le calcul de la marge à calculer afin de définir les prix maximaux d'électricité à appliquer aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié* ».

¹⁵ Conformément à la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, des prix maximaux sont fixés pour les clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire. Ces prix maximaux (= tarif social) sont calculés par la CREG conformément à l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 (article 8). Les conditions requises pour faire partie de la catégorie des clients protégés sont énumérées à l'article 2 de cet Arrêté ministériel. Ces conditions sont énumérées à l'annexe 1.

Prix maximal = prix de l'énergie + tarif du réseau de transport + tarif du réseau de distribution + marge

Le prix de l'énergie est le prix auquel le gestionnaire de réseau de distribution achète son énergie via une adjudication publique.

Le tarif du réseau de transport et le tarif du réseau de distribution comprennent les tarifs tels qu'approuvés par la CREG.

La marge est la différence entre d'une part la somme du prix de l'énergie, du tarif du réseau de transport et du tarif du réseau de distribution et d'autre part la moyenne des derniers prix les plus élevés annoncés par les fournisseurs dans le domaine de distribution du gestionnaire de réseau de distribution pour une catégorie similaire de clients.

Si la somme est inférieure à la moyenne, le gestionnaire de réseau de distribution peut ajouter une marge. Si la somme est supérieure ou égale à la moyenne, aucune marge supplémentaire n'est appliquée.

22. Dans sa décision (B) 100429-CDC-964 du 29 avril 2010, la CREG établit des modalités en application de l'article 3 de l'Arrêté ministériel du 1er juin 2004¹⁶. Pour le calcul de la moyenne, un certain nombre de principes sont importants :

- Les données telles que connues au 1er juin doivent être utilisées pour les prix maximaux qui doivent être publiés au 1er juillet (pour la période d'août à janvier inclus) et les données du 1er décembre pour les prix maximaux qui doivent être publiés au 1er janvier (pour la période de février à juillet inclus).
- Seules seront utilisées les données des fournisseurs actifs dans le domaine de distribution du gestionnaire de réseau de distribution concerné, et uniquement pour les points d'accès basse tension résidentiels.
- Seuls seront retenus les fournisseurs qui possèdent une part d'au moins 3 % du nombre total de points d'accès résidentiels non télérelevés dans le domaine de distribution concerné. Sous réserve toutefois que tous ces fournisseurs

¹⁶ L'article 3 stipule notamment : « La CREG peut fixer des règles complémentaires pour le calcul de la marge ». La décision (B)100429-CDC-964 tient également compte pour les clients type de l'imputation du tarif de nuit durant le week-end.

disposent d'au moins 90 % du nombre total de points d'accès résidentiels non télérelevés dans le domaine de distribution concerné.

- Lors du calcul du tarif moyen, une moyenne pondérée doit être calculée, pour laquelle la part de marché de chaque fournisseur détermine la pondération de son tarif dans la moyenne.
- Si le fournisseur laisse le choix entre plusieurs formules tarifaires, le gestionnaire de réseau de distribution doit utiliser la formule qui est la moins avantageuse pour la catégorie de clients concernés.
- Le calcul de la moyenne doit être effectué pour une catégorie similaire de clients. Pour la CREG, il doit s'agir ici des clients types Dc et De¹⁷.

I.5.2 Clients protégés

23. Selon l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007, les clients protégés appartiennent à la catégorie des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire. Ils entrent en ligne de compte pour l'application des tarifs sociaux. Les tarifs sociaux sont calculés tous les six mois par la CREG.

24. L'arrêté ministériel du 30 mars 2007 établit que le tarif social est calculé en prenant le tarif commercial le plus bas parmi tous les fournisseurs commerciaux sur le réseau de distribution avec la rémunération de réseau de distribution la plus basse. De tels fournisseurs commerciaux sont retenus sous condition qu'ils soient actifs depuis au moins 12 mois dans au moins une des trois régions. Toutefois, il est nécessaire qu'au moins 1 % de la population belge habite dans le ressort géographique en question avec le tarif du réseau de distribution le plus bas où le fournisseur est actif.

¹⁷ Dans la décision de la CREG (B)100429-CDC-964 du 29 avril 2010, il est question des données de consommation suivantes pour les clients types Dc et De :

- Dc : consommation totale : 3.500 kWh, dont 1.600 kWh jour et 1.900 kWh nuit ;
- De : consommation totale : 20.000 kWh, dont 3.600 kWh jour, 3.900 kWh nuit et 12.500 kWh exclusif de nuit.

I.6 Procédures en cas de non-paiement du fournisseur et du gestionnaire de réseau de distribution

I.6.1 Procédure en cas de non-paiement en Flandre

25. Les articles 5.1.1 à 5.1.5 inclus de l'Arrêté relatif à l'Énergie du 19 novembre 2010 relatif aux OSP sociales dans le marché de l'électricité libéralisé expliquent la procédure à suivre si un client ne paie pas le fournisseur commercial et le gestionnaire de réseau de distribution. À titre d'information : les chiffres indiqués dans chaque étape de la procédure ci-après correspondent aux chiffres du schéma suivant.

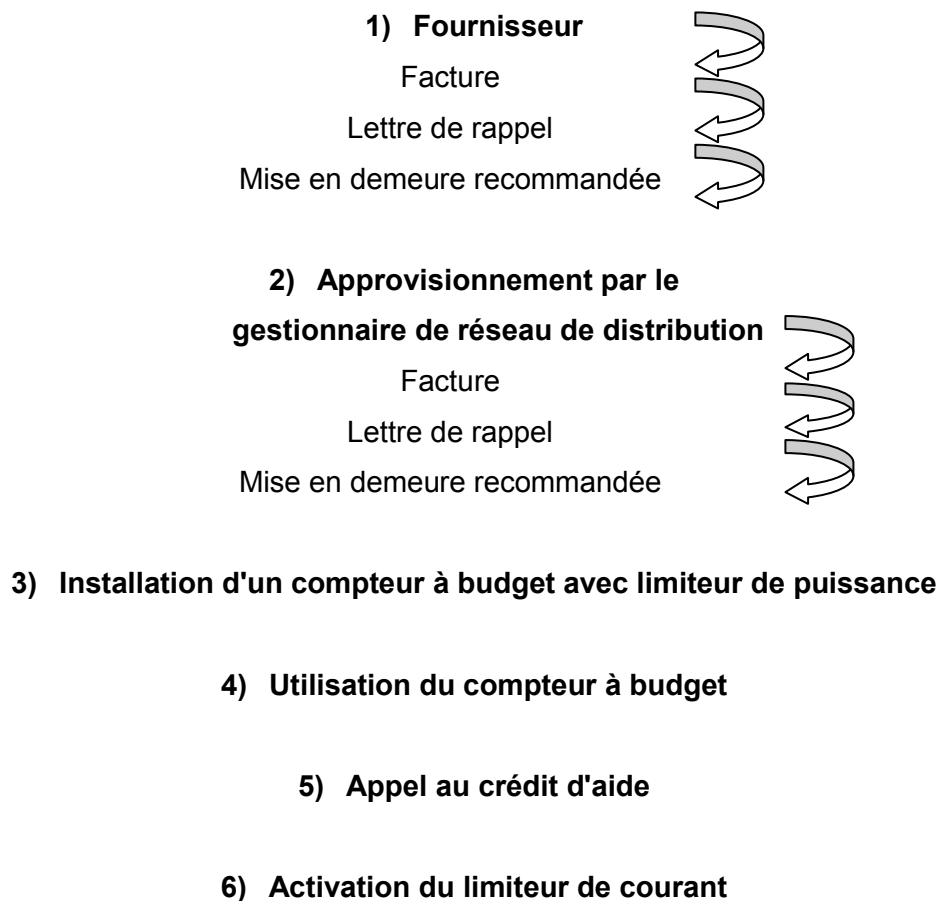
- 1) Le fournisseur commercial envoie une **facture** au client. En l'absence de paiement, une **lettre de rappel** est envoyée, puis une **mise en demeure** recommandée.
- 2) Si à l'issue de la procédure précédente le client n'a pas payé sa facture, le fournisseur résilie le contrat de fourniture du client et le **gestionnaire de réseau de distribution** approvisionne le client en électricité.

Le gestionnaire de réseau de distribution envoie également une lettre de rappel et une mise en demeure recommandée au client, si ce dernier n'acquiesce pas la facture du gestionnaire de réseau de distribution. Les frais liés à l'envoi des rappels et des mises en demeure à un client protégé sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution d'électricité.

- 3) Si le client ne réagit pas après la mise en demeure recommandée, le gestionnaire de réseau de distribution installe un **compteur à budget** avec limiteur de puissance chez le client.
- 4) Les articles 5.3.1. à 5.3.8. inclus de l'Arrêté relatif à l'Énergie traitent de l'utilisation du compteur à budget. En cas d'utilisation d'un compteur à budget, le client peut consommer de l'électricité à l'aide d'une carte prépayée. La carte prépayée est rechargée par le client dans un centre du CPAS ou dans un service clientèle du gestionnaire de réseau de distribution.

- 5) Si la carte prépayée atteint une valeur de 0,00 euro, le **crédit d'aide** entre en action. L'utilisateur peut consommer de l'électricité pour une contre-valeur de 200 kWh, imputés au prix maximal social. Le client doit donc rechercher la carte durant cette période.
- 6) Lorsque la contre-valeur du crédit d'aide est consommée, le **limiteur de courant** peut être activé pour continuer de fournir de l'électricité.¹⁸

Une présentation schématique de la procédure précédente est fournie dans l'illustration ci-dessous.



26. Les frais liés au compteur à budget et au limiteur de courant (installation, branchement et débranchement) sont toujours à charge du gestionnaire de réseau de distribution. Les frais liés à l'enlèvement du compteur à budget sont toujours à charge du demandeur de l'enlèvement du compteur à budget.

¹⁸ Le limiteur de courant veille à ce que l'approvisionnement en courant soit limité à 10 ampères.

27. Les articles 5.3.9. à 5.3.11. inclus traitent de la procédure de débranchement d'un client qui ne paie pas. Le débranchement d'un client ne peut se faire que dans des cas particuliers. Ces cas sont énumérés dans les articles 5.3.13. à 5.3.16. inclus. Quoi qu'il en soit, un avis de la commission consultative locale est toujours nécessaire en cas de débranchement. Cette commission consultative locale est composée d'un représentant du CPAS, du gestionnaire de réseau de distribution et éventuellement d'un organisme agréé de médiation de dettes. Le représentant du CPAS (= président) invite le client ou son représentant. Les frais de débranchement et éventuellement de rebranchement sont toujours à charge du client. Les frais de rebranchement seront à charge du gestionnaire de réseau de distribution uniquement s'il s'avère que l'interruption du client a été effectuée à tort. En cas d'insécurité, les frais de débranchement sont supportés par le gestionnaire de réseau de distribution, à moins que le gestionnaire de réseau de distribution ne puisse démontrer que la situation d'insécurité a été créée par le client ou le propriétaire.

I.6.2 Procédure en cas de non-paiement à Bruxelles

28. Les OSP sociales et autres OSP qui s'appliquent dans la Région de Bruxelles-Capitale aux fournisseurs commerciaux et au gestionnaire de réseau de distribution trouvent leur origine dans l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité (articles 24 à 26 inclus) et ont été adaptées dans l'Ordonnance du 14 décembre 2006 (articles 42 à 55 inclus).

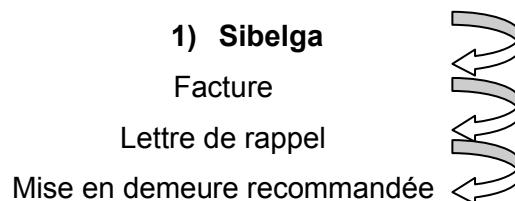
29. Initialement, le client est approvisionné en électricité par son fournisseur commercial. Une lettre de rappel est envoyée en cas de non-paiement de la facture. En l'absence de réaction à celle-ci, le fournisseur commercial lance la procédure d'installation d'un limiteur de puissance. Dans l'optique de l'installation du limiteur, le fournisseur envoie une mise en demeure au client et informe le CPAS de l'installation du limiteur de puissance.

Dans tous les cas, après une mise en demeure du fournisseur, Sibelga intervient en tant que fournisseur si le client fait partie des clients protégés.

Le client peut lui-même déposer une demande pour être inscrit comme client protégé. Le CPAS peut également effectuer cette demande pour le client. L'attribution du statut de « client protégé » s'effectue dans 80 % des cas par le CPAS. Dans les autres cas, Brugel peut attribuer le statut de client protégé.

30. Dès que le consommateur bénéficie du statut de client protégé et qu'il a reçu une mise en demeure du fournisseur commercial, Sibelga intervient toujours comme fournisseur social et le contrat de fourniture avec son fournisseur commercial est résilié, mais pas interrompu. Le client protégé est facturé par Sibelga au tarif social.

31. La même procédure s'applique en cas de non-paiement du client vis-à-vis de Sibelga. Sibelga envoie successivement la facture, la lettre de rappel et la mise en demeure recommandée. Si le client n'a toujours pas réagi en payant la facture ou en proposant un plan de paiement, Sibelga transmet le nom et l'adresse du client au CPAS. Ce n'est que si le CPAS signale que le client ne bénéficie pas d'aide sociale que Sibelga peut demander au juge de paix de pouvoir entamer le débranchement de l'électricité. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, l'intervention du juge de paix est donc toujours nécessaire pour pouvoir effectuer le débranchement. Une présentation schématique de la procédure précédente en cas de non-paiement vis-à-vis de Sibelga est fournie ci-dessous.



2) Sibelga communique le **nom + l'adresse du client protégé** au CPAS

3) Le **CPAS** confirme à Sibelga que :

- le client ne bénéficie pas de l'aide sociale
- le client n'a pas accepté de proposition de plan de paiement

4) Sibelga peut s'adresser au **juge** pour demander la résiliation du contrat de fourniture

32. Il faut remarquer que la définition de « client protégé » de la réglementation fédérale est différente de celle de la Région de Bruxelles-Capitale. Selon l'Ordonnance du 19 juillet 2001 (article 25septies), chaque client entre en ligne de compte pour le statut de « client protégé » s'il satisfait aux conditions du tarif social ou s'il est concerné par une procédure de médiation de dettes avec un organisme de médiation agréé ou par une procédure de

règlement collectif de dettes. La définition de la Région de Bruxelles-Capitale de « client protégé » est plus large que la définition fédérale.

33. Selon l'article 26 de l'Ordonnance du 19 juillet 2001, un droit est affecté au gestionnaire de réseau de distribution pour couvrir les frais des OSP visés à l'article 24 de l'ordonnance. L'Ordonnance du 16 décembre 2006 comprend selon l'article 51 la répartition suivante de ce droit :

- 5 % au « fonds social de guidance énergétique » destinés aux tâches exécutées par les CPAS ;
- 5 % au « fonds social de guidance énergétique » destinés aux OSP exécutées par les fournisseurs ;
- 30 % aux OSP exécutées par le gestionnaire de réseau de distribution, en matière d'actions URE ;
- 50 % aux autres OSP (telles que l'éclairage public) exécutées par le gestionnaire de réseau de distribution ;
- 10 % au « Fonds relatif à la politique de l'énergie ».

Il est important de remarquer que les frais des OSP sociales en 2009 et 2010 ont été entièrement financés via les tarifs et non au moyen du droit dont il est question à l'article 26 de l'Ordonnance. Les frais du médiateur sont également récupérés via les tarifs. Les OSP relatives aux actions URE et à l'éclairage public sont en partie récupérées via le droit de l'article 26 et en partie via les tarifs¹⁹.

I.6.3 Procédure en cas de non-paiement en Wallonie

34. La procédure qui doit être respectée en cas de non-paiement du client vis-à-vis du fournisseur commercial et du gestionnaire de réseau de distribution est fondée sur l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 (articles 26 à 41 inclus) :

- 1) Le fournisseur commercial essaie via l'envoi d'une **facture**, d'une **lettre de rappel** et d'une **mise en demeure** recommandée d'obtenir du client le paiement de la facture en souffrance.

¹⁹ Source : Rapport du gestionnaire de réseau Sibelga sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz.

- 2) Si le client ne réagit pas à la mise en demeure recommandée, le fournisseur demande au gestionnaire de réseau de distribution d'installer un **compteur à budget**²⁰.

En ce qui concerne l'enregistrement des frais pour l'installation du compteur à budget, l'installation du compteur à budget est entièrement à charge du gestionnaire de réseau de distribution d'électricité pour un client protégé. La contribution du client non protégé à l'installation du compteur à budget est de 100,00 euros.

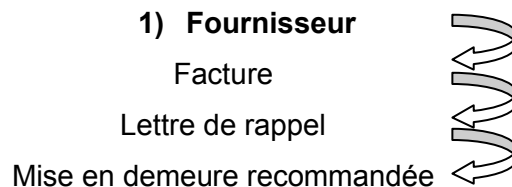
- 3) Si le compteur à budget n'est pas chargé, le client reçoit de l'électricité par la **fourniture minimale**, qui est garantie par le fournisseur du client protégé.
- 4) Le client protégé peut bénéficier au maximum 6 mois de la fourniture minimale garantie. Durant ces 6 mois, le client protégé est facturé par son fournisseur commercial. Lorsque le client protégé a bénéficié uniquement de la fourniture minimale garantie pendant six mois et n'a pas acquitté les factures relatives à cette fourniture, il est déclaré en défaut récurrent de paiement.
- 5) À ce stade, le client protégé avec des difficultés de paiement est transféré au **gestionnaire de réseau de distribution**.
- 6) La facture en souffrance doit être payée au fournisseur. Si la facture n'est pas acquittée, le fournisseur envoie une **mise en demeure** au client.
- 7) Lorsque le client n'a pas proposé de solutions dans les quinze jours de l'envoi de la mise en demeure, le gestionnaire de réseau peut introduire, auprès de la Commission locale de l'énergie, une **demande** motivée en vue du **débranchement** de l'électricité pour cause de mauvaise volonté manifeste.

C'est la Commission locale de l'énergie qui décide du débranchement ou non du client.

²⁰ Veuillez noter qu'un compteur à budget en Flandre n'est installé que si les non-paiements continuent aussi chez le gestionnaire de réseau de distribution. En Wallonie, un compteur à budget est installé plus tôt dans la procédure, à la demande du fournisseur.

Cette commission comprend un représentant du Conseil de l'action sociale, du CPAS, du gestionnaire de réseau de distribution et en option du (représentant du) client.

Une présentation schématique de la procédure précédente est fournie dans l'illustration ci-dessous.



2) Installation d'un compteur à budget et d'un limiteur de puissance
(approvisionnement par le fournisseur)

3) Livraison minimale garantie (en l'absence de charge du compteur à budget)

4) Facturation durant au maximum 6 mois de la livraison minimale garantie

5) Si toujours pas de paiement : approvisionnement par le gestionnaire de réseau de distribution

6) Le fournisseur envoie une mise en demeure au client dont le contrat de fourniture a été résilié

7) Le gestionnaire de réseau de distribution dépose une demande de débranchement auprès de la Commission locale de l'énergie

35. En Wallonie, une partie de l'argent issu du Fonds l'énergie²¹ sert au remboursement des fournisseurs et des gestionnaires de réseau de distribution, si le client a été dégagé par la Commission locale de l'énergie des créances pour la fourniture minimale garantie. Le fonds est alimenté par une rétribution sur les frais de raccordement.

²¹ Parmi les autres buts de financement du Fonds l'énergie, citons notamment le financement des dépenses de la CWaPE, des primes pour l'utilisation rationnelle de l'énergie et des mesures de soutien des énergies renouvelables. Source : <http://www.cwape.be/xml/doc.xml?IDC=&IDD=1577> .

36. Pour conclure ce chapitre, les principaux éléments à retenir concernant les procédures en cas de non-paiement sont les suivants:

- En Flandre, le compteur à budget est installé en cas de non-paiements vis-à-vis du gestionnaire de réseau de distribution.
- À Bruxelles, un rôle important incombe au CPAS et des limiteurs de puissance sont installés à la place des compteurs à budget. En outre, l'intervention du juge de paix est toujours nécessaire pour pouvoir effectuer le débranchement.
- En Wallonie, le compteur à budget peut également être installé à la demande du fournisseur.

II. APERÇU DE L'ÉVOLUTION DES FRAIS TOTAUX

37. Le précédent chapitre a montré clairement quelles OSP sociales incombaient aux gestionnaires de réseau de distribution, en fonction de la réglementation régionale. De telles obligations engendrent des frais que les gestionnaires de réseau de distribution essaient de récupérer via les tarifs des réseaux de distribution.

38. L'objet du présent chapitre est d'esquisser le mécanisme de répartition des frais des gestionnaires de réseau de distribution en matière d'OSP sociales. Les frais totaux consécutifs aux OSP sociales sont répartis en frais spécifiques pour les différentes activités nécessaires à l'application des OSP sociales. La réglementation spécifique spécifie les obligations, mais ce sont les gestionnaires de réseau de distribution eux-mêmes qui déterminent l'attribution des frais aux postes de coûts spécifiques.

L'analyse commence par la première année complète de la libération du marché de l'électricité. Pour la Région flamande, on a donc commencé avec les frais de 2004²². Pour la région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne, on a commencé en 2007²³.

II.1 Évolution des frais totaux chez Eandis²⁴

39. Le tableau 2 ci-dessous fournit un aperçu des frais totaux que les OSP sociales impliquent pour Eandis. Tant les chiffres budgétisés que les chiffres réels sont communiqués pour les années 2004 à 2010.

Ces frais comprennent aussi bien ceux résultant des «100 kWh gratuits»²⁵ que les frais inhérents aux clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié.

²² En Région flamande, le marché de l'électricité et du gaz naturel est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} juillet 2003.

²³ Dans la région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne, le marché de l'électricité et du gaz naturel est entièrement libéralisé depuis le 1^{er} janvier 2007.

²⁴ Source : Rapport Eandis.

²⁵ Cette étude considère la fourniture des 100 kWh gratuits comme une mesure sociale et donc les frais de fourniture de 100 kWh gratuits sont repris dans l'analyse de l'évolution des frais comme une conséquence des OSP sociales.

Tableau 2 : Évolution des frais totaux des OSP sociales d'Eandis

Changement en pourcentage sur les années en réalité	Montants en €	Total = Somme colonne A + B	Colonne A	Colonne B = Somme colonne C + D - E + F	Colonne C	Colonne D	Colonne E	Colonne F
			100 kWh gratuits	Gestion clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié	Compteurs à budget / limiteurs de puissance	Fourniture aux clients dont le contrat a été résilié	Facturation énergie aux clients dont le contrat a été résilié	Dépréciations
	Budget 2004	93.612.156,54	77.398.456,54	16.213.700,00	16.213.700,00	0,00	0,00	0,00
	Réalité 2004	88.398.552,04	81.392.764,13	7.005.787,91	6.998.468,97	4.769.565,48	4.762.246,54	0,00
(+21,92%)	Budget 2005	96.114.999,99	79.288.499,99	16.826.500,00	16.826.500,00	0,00	0,00	0,00
	<i>Hausse absolue R 2004 à R 2005</i>	<i>5.736.271,31</i>						
	Réalité 2005	94.134.823,35	80.842.401,47	13.292.421,88	14.359.773,93	11.120.815,79	14.015.329,58	1.827.161,74
(+3,44%)	Budget 2006	92.332.799,00	77.526.199,00	14.806.600,00	14.649.000,00	5.951.291,00	7.085.691,00	1.292.000,00
	<i>Hausse absolue R 2005 à R 2006</i>	<i>3.241.530,72</i>						
	Réalité 2006	97.376.354,07	79.632.522,60	17.743.831,47	17.710.527,88	15.087.070,31	17.897.493,10	2.843.726,38
(+12,72%)	Budget 2007	102.764.373,00	78.568.373,00	24.196.000,00	14.649.000,00	15.813.078,00	16.940.100,00	10.674.022,00
	<i>Hausse absolue R 2006 à R 2007</i>	<i>12.390.698,93</i>						
	Réalité 2007	109.767.053,00	87.084.852,57	22.682.200,43	18.404.959,42	21.959.238,56	23.865.568,33	6.183.570,78
(+0,53%)	Budget 2008	109.125.085,00	85.435.785,00	23.689.300,00	15.253.800,00	18.484.900,00	20.098.700,00	10.049.300,00
	<i>Hausse absolue R 2007 à R 2008</i>	<i>581.981,33</i>						
	Réalité 2008	110.349.034,33	88.910.762,60	21.438.271,73	20.233.812,82	27.174.770,26	31.378.085,61	5.407.774,26
(-2,44%)	Budget 2009	116.848.507,65	93.790.184,00	23.058.323,65	18.022.223,65	26.430.000,00	32.913.700,00	11.519.800,00
	<i>baisse absolue R 2008 à R 2009</i>	<i>2.692.033,27</i>						
	Réalité 2009	107.657.001,06	87.318.725,85	20.338.275,21	20.892.081,64	29.610.471,61	35.076.731,37	4.912.453,33
(+4,22%)	Budget 2010	118.933.072,00	93.790.213,00	25.142.859,00	20.012.487,79	26.699.031,00	33.182.652,00	6.483.621,00
	<i>Hausse absolue R 2009 à R 2010</i>							
	Réalité 2010	112.627.895,15	91.324.634,20	21.303.260,95	22.790.432,91	31.842.348,24	40.347.680,22	8.505.331,98

40. Le tableau 2 ci-dessus répartit les coûts totaux des OSP sociales d'Eandis entre les différentes activités. Ces activités sont :

1. Frais pour la fourniture de 100 kWh gratuits :

91 324 634,20 euros en 2010 (voir colonne A)

2. Gestion des clients protégés et des clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié

21 303 260,95 euros en 2010 (voir colonne B)

L'activité « gestion des clients protégés et des clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié » a été subdivisée comme suit :

- frais pour l'installation, l'entretien, la gestion et l'amortissement de compteurs à budget et de limiteurs de puissance
- frais pour la fourniture d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié
- recette de la facturation d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié et récupérations via le fonds « clients protégés » de la CREG
- réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales

II.1.1 100 kWh gratuits (tableau 2, colonne A)

41. Les frais totaux pour la « fourniture de 100 kWh gratuits » sont déterminés par la quantité d'électricité fournie et le prix unitaire du kWh gratuit.

Depuis 2008, la VREG calcule le prix unitaire du kWh pour la quantité d'électricité gratuite²⁶. Ce prix unitaire est le prix du marché du kWh moyen pondéré pour les clients domestiques en Région flamande.

42. Le calcul du prix du marché du kWh moyen pondéré commence par attribuer une importance relative à chaque gestionnaire de réseau de distribution en Flandre ainsi qu'à chaque formule tarifaire qui est utilisée en Flandre lors de la conclusion d'un contrat avec le client par le fournisseur commercial.

²⁶ <http://www.creg.be/gratis-elektriciteit> .

Le tableau 3 ci-dessous fournit pour les différents clients types Da, Db, Dc, Dc1, Dd, De et De1 le prix annuel pour la fourniture d'électricité.

Finalement, un prix unitaire par kWh est obtenu par client type.

Une pondération est également appliquée aux types de clients entre eux afin d'obtenir un prix unitaire par kWh pour tous les clients types.

Tableau 3 : Exemple de fiche de calcul VREG – calculs finaux – prix annuel 2009

Colonne A	Colonne B	Colonne C	Colonne D	Colonne E	Colonne F	Colonne G
JANVIER 2010						
Catégorie type	Prix (€)	consommation annuelle (kWh)	Prix (€/kWh)	Poids	Prix moyen pondéré	
Da	157,44	600	0,26	0,02	0,0052481597	
Db	255,21	1200	0,21	0,14	0,0297749757	
Dc	593,56	3500	0,17	0,12	0,0203506216	
Dc1	674,58	3500	0,19	0,32	0,0616761821	
Dd	1223,86	7500	0,16	0,3	0,0489545642	
De	2466,51	20000	0,12	0,1	0,0123325529	
De1	2647,90	20000	0,13	0	0,0000000000	
					0,1783370562	0,147385997
					€/kWh TVA incl.	€/kWh TVA excl.

43. Pour 2008, le prix unitaire du kWh était basé sur les tarifs captifs qui étaient valables avant la libéralisation du marché, plus particulièrement sur le terme proportionnel du tarif normal. Le tarif normal est le tarif de base qui a été appliqué pour tous les clients basse tension²⁷.

La formule suivante a été utilisée pour le calcul du prix unitaire (en eurocents/kWh) de 100 kWh gratuits :

$$8,214 \times N_e + 1,698 \times N_c.$$

Bien que la VREG calcule depuis 2008 le prix unitaire pour 100 kWh gratuits, les paramètres N_e et N_c sont encore implicitement utilisés à l'heure actuelle pour le calcul de ce prix unitaire. En effet, dans ses calculs, la VREG se base sur les prix annuels que les fournisseurs commerciaux imputent aux clients dans leur facture. Pour le calcul des prix annuels, on tient encore compte pour 2010 des paramètres N_e et N_c ²⁸.

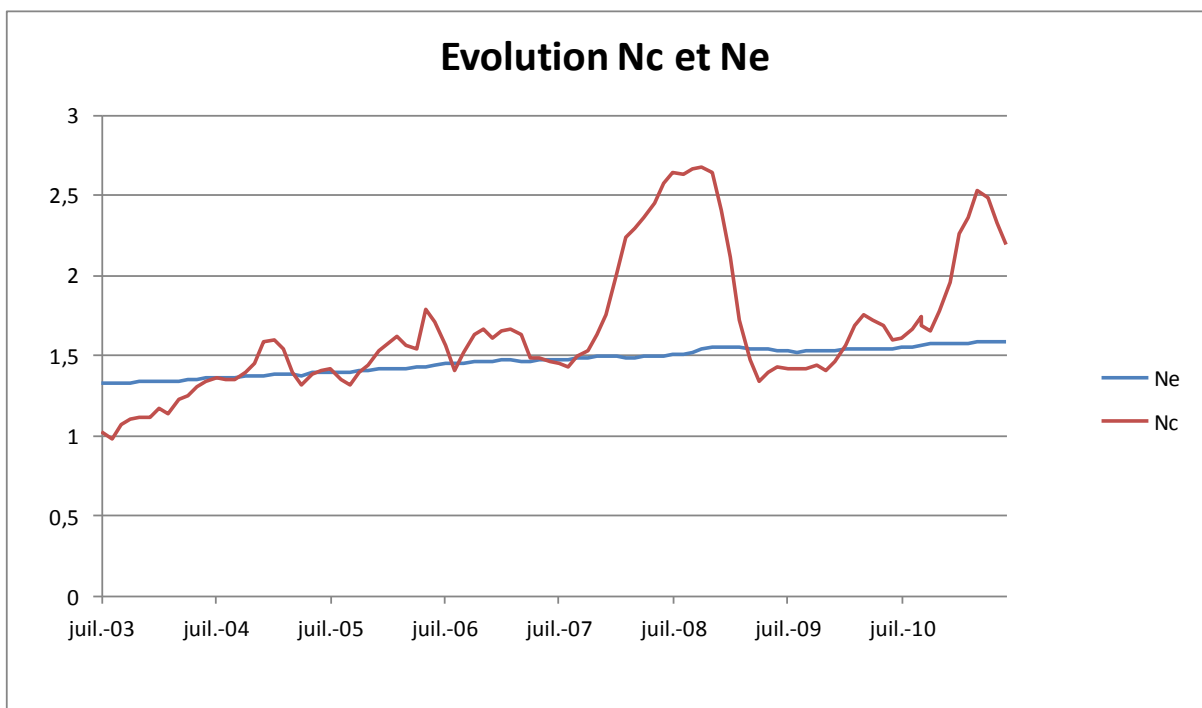
²⁷ Source: <http://www.creg.be/pdf/Tarifs/E/EP-MC-BT-FR2006.pdf> .

²⁸ La CREG ne publie plus les paramètres N_e et N_c afin d'augmenter la représentativité des prix annuels facturés par les fournisseurs. Les fournisseurs utilisent, après explication de la méthodologie utilisée à la CREG, leurs propres paramètres dans les formules tarifaires qui sont proposées aux consommateurs. Electrabel utilise encore N_c et N_e .

44. Le graphique 1 montre l'évolution mensuelle des paramètres Ne et Nc entre juillet 2003 et septembre 2010. L'augmentation du paramètre Ne est relativement constante. L'évolution du paramètre Nc est plus volatile de sorte que le prix unitaire de 100 kWh gratuits varie chaque année. Le graphique 2 comprend également les cotations Ne et Nc mensuelles, mais indique la moyenne mobile des 12 mois précédents. Par exemple : les cotations de Ne et Nc en mai 2010, sont la moyenne des cotations de Ne et Nc d'avril 2009 à avril 2010.

L'évolution du prix unitaire de 2004 à 2010 compris est fournie dans le tableau 4 ci-après.

Graphique 1 : Évolution des paramètres Ne et Nc (mensuellement)



Graphique 2 : Évolution des paramètres Ne et Nc (moyenne mobile)

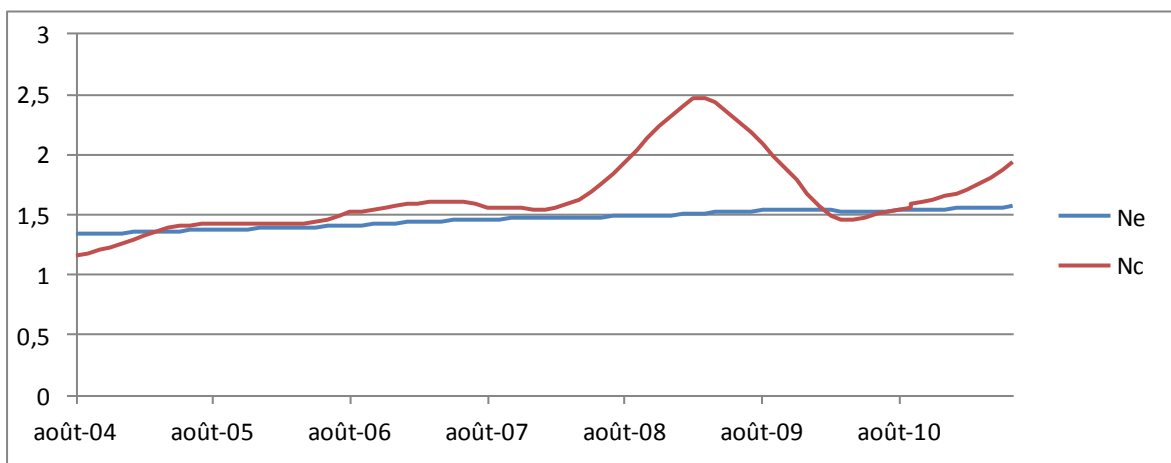


Tableau 4 : Prix unitaire pour 100 kWh²⁹

Année	Prix unitaire en euro / MWh (hors TVA)
2004	128,63 euros/MWh
2005	133,88 euros/MWh
2006	138,52 euros/MWh
2007	145,49 euros/MWh
2008	142,52 euros/MWh
2009	154,24 euros/MWh
2010	147,39 euros/MWh
2011	158,21 euros/MWh

II.1.2 Gestion des clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié (tableau 2, colonne B)

II.1.2.1 Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (tableau 2, colonne C)

45. Les frais de gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance connaissent une hausse constante depuis la libéralisation en Flandre. La hausse de ces frais dépend de l'augmentation du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance³⁰.

Le graphique 3 ci-dessous reprend pour les années 2007 à 2010 l'évolution des frais (frais réels) pour la gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance par rapport au parc total de compteurs à budget et de limiteurs de puissance installés chaque année.

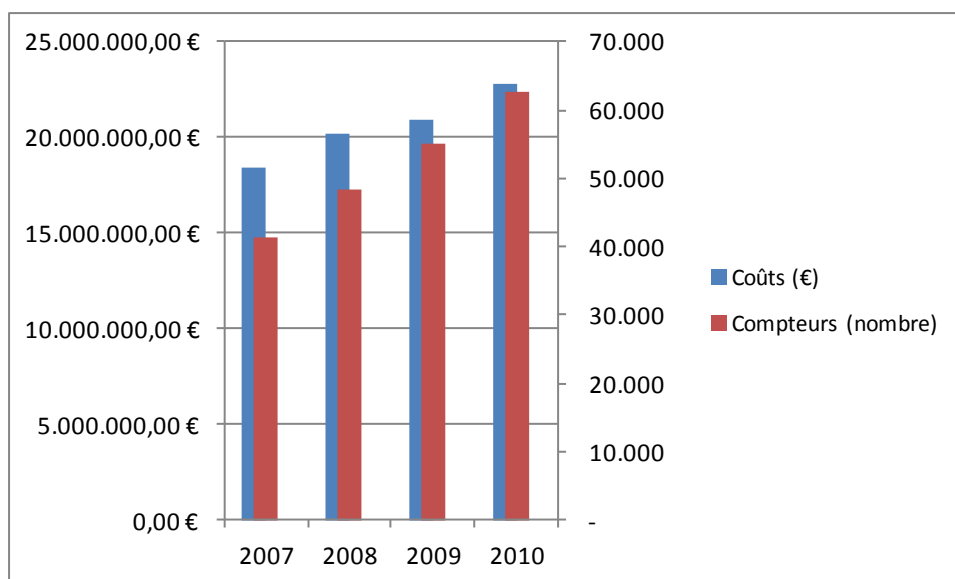
Les barres bleues des frais doivent être lues sur l'axe des Y de gauche.

Les barres rouges du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance doivent être lues sur l'axe des Y de droite.

²⁹ Source : <http://www.vreg.be/gratis-elektriciteit> .

³⁰ Source : <http://www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen> .

Graphique 3 : Évolution des frais et du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance



II.1.2.2 Fourniture et facturation d'électricité (tableau 2, colonnes D et E)

46. À l'instar des recettes de facturation d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié, la hausse des frais pour la fourniture d'électricité à des clients dont le contrat de fourniture a été résilié est liée à l'augmentation du nombre de clients approvisionnés par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité.

Les frais d'achat pour la fourniture d'électricité par Eandis sont abordés plus en détail dans le numéro 63. Le prix appliqué pour la vente à des clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié a été expliqué dans les numéros 21 à 24 inclus.

II.1.2.3 Réductions de valeur (tableau 2, colonne F)

47. En matière de réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales, Eandis tient compte de frais de réduction de valeur sur la réalisation des créances à concurrence de 35 % des montants facturés.

II.2 Évolution des frais totaux chez Infrax

48. Le tableau 5 ci-dessous fournit un aperçu des frais totaux que les OSP sociales impliquent pour Infrax. Tant les chiffres budgétisés que les chiffres réels sont communiqués pour les années 2004 à 2010.

Ces frais comprennent aussi bien ceux résultant des « 100 kWh gratuits » que les frais inhérents aux clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié.

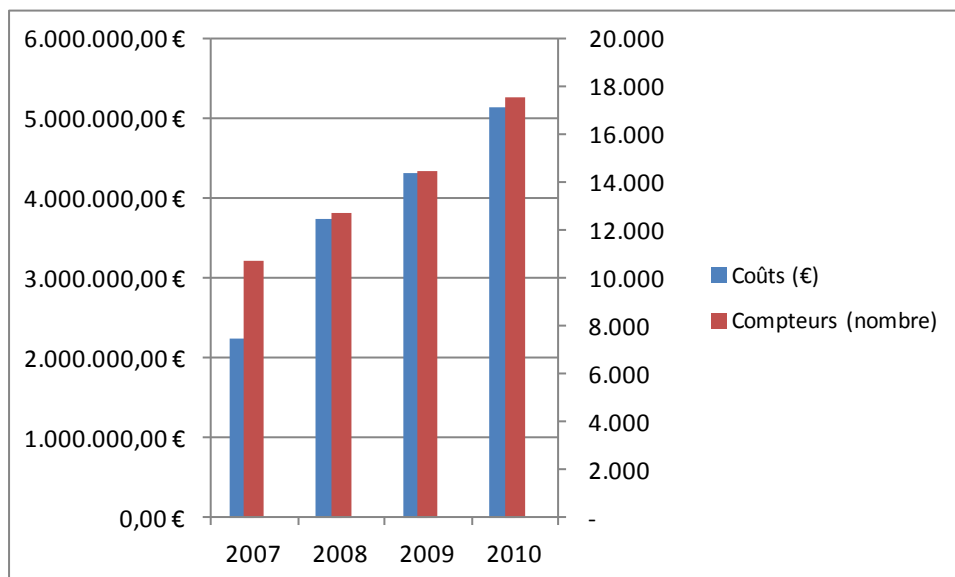
Tableau 5 : Évolution des frais totaux des OSP sociales d'Infrac

Changement en pourcentage sur les années en réalité	Montants en €	Total = Somme Colonne A + B	Colonne A	Colonne B = Somme colonne C + D - E + F	Colonne C	Colonne D	Colonne E	Colonne F
			100 kWh gratuits	Gestion clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié	Compteurs à budget / limiteurs de puissance	Fournitures aux clients dont le contrat a été résilié	Facturation énergie aux clients dont le contrat a été résilié	Dépréciations
	Budget 2004	32.976.166,93	32.561.919,00 €	414.247,93	116.171,93	0,00	0,00	298076,00
	Réalité 2004	30.052.315,65	29.845.934,11	206.381,54	163.669,90	8.575,95	9.434,31	43570,00
	Budget 2005	25.685.373,82	25.434.929,00 €	250.444,82	212.872,82	17.260,00	17260,00	37572,00
	<i>Hausse absolue R 2004 à R 2005</i>							
-21,79%	Réalité 2005	23.504.333,92	21.629.660,07 €	1.874.673,85	1.421.840,00	972.675,00	855.244,00	335402,85
	Budget 2006	28.323.907,40	23.857.998,56 €	4.465.908,84	4.119.399,86	2.942.174,95	2.993.316,97	397.651,00
	<i>Hausse absolue R 2005 à R 2006</i>							
16,60%	Réalité 2006	27.405.230,25	24.267.005,86 €	3.138.224,39	1.896.210,83	2.448.799,29	2.351.053,14	1.144.267,41
	Budget 2007	30.574.354,51	26.793.508,14 €	3.780.846,37	2.632.092,81	3.912.981,73	4.033.387,31	1.269.159,14
	<i>Hausse absolue R 2006 à R 2007</i>							
6,16%	Réalité 2007	29.092.919,75 €	26.033.036,96 €	3.059.882,79 €	2.236.846,07 €	5.573.429,08 €	5.201.658,03 €	451.265,67 €
	Budget 2008	30.473.573,03 €	27.622.240,95 €	2.851.332,08 €	2.102.578,45 €	3.987.372,96 €	4.033.462,30 €	794.842,97 €
	<i>Hausse absolue R 2007 à R 2008</i>							
5,09%	Réalité 2008	30.572.389,96 €	27.077.083,20 €	3.495.306,77 €	3.742.860,36 €	6.119.756,05 €	7.258.375,56 €	891.065,91 €
	Budget 2009	30.473.573,03 €	27.622.240,95 €	2.851.332,08 €	2.102.578,45 €	3.987.372,96 €	4.033.462,30 €	794.842,97 €
	<i>Baisse absolue R 2008 à R 2009</i>							
6,80%	Réalité 2009	32.650.165,19 €	27.605.901,99 €	5.044.263,20 €	4.473.815,41 €	9.693.664,24 €	9.627.415,43 €	504.198,98 €
	Budget 2010	30.473.573,03 €	27.622.240,95 €	2.851.332,08 €	2.102.578,45 €	3.987.372,96 €	4.033.462,30 €	794.842,97 €
	<i>Hausse absolue R 2009 à R 2010</i>							
-6,18%	Réalité 2010	30.632.356,82 €	26.656.055,79 €	3.976.301,03 €	5.142.372,46 €	6.347.167,66 €	7.864.832,32 €	351.593,23 €

II.2.1 Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (tableau 5, colonne C)

49. Le graphique 4 ci-dessous montre pour la période 2007 – 2010 la relation croissante entre le parc total de compteurs à budget et de limiteurs de puissance installés et les frais pour l'installation et la gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance.

Graphique 4 : Évolution des frais et du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance



II.2.2 Fourniture et facturation d'électricité (tableau 5, colonnes D et E)

50. À l'instar des recettes de facturation d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié entre 2007 et 2009, la hausse des frais pour la fourniture d'électricité à des clients dont le contrat de fourniture a été résilié est liée à l'augmentation du nombre de clients approvisionnés par le gestionnaire de réseau de distribution d'électricité. En 2010, on constate une chute de ces frais et recettes, ce qui correspond à la baisse du nombre de clients dont le contrat de fourniture a été résilié chez Infrax en 2010.

Les frais d'achat pour la fourniture d'électricité par Infrax sont abordés plus en détail dans les numéros 71 à 73 inclus. Le prix appliqué pour la vente à des clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié a été expliqué dans les numéros 21 à 24 inclus.

II.2.3 Réductions de valeur (tableau 5, colonne F)

Le montant des réductions de valeur et des créances irrécupérables diminue entre 2009 et 2010 de 504 198,98 à 351 593,23 euros, conformément à la baisse des montants facturés aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

II.3 Évolution des frais totaux chez Sibelga³¹

Le tableau 6 ci-dessous présente l'évolution des frais de 2007 jusque 2010 inclus. Tant les chiffres budgétisés que les chiffres réels sont repris.

Tableau 6 : Évolution des frais totaux des OSP sociales de Sibelga³²

Hausse en pourcentage sur les années réalité		Total (en €)
	Budget 2007	5.837.230,96
	Réalité 2007	3.727.970,39
(+25,75%)	Budget 2008	6.260.963,00
	<i>Hausse absolue R 2007 à R 2008</i>	<i>960.064,85</i>
	Réalité 2008	4.688.035,24
(+2,9%)	Budget 2009	5.598.627,00
	<i>Hausse absolue R 2008 à R 2009</i>	<i>135.974,76</i>
	Réalité 2009	4.824.010,00
(+18,53%)	Budget 2010	5.905.550,00
	<i>Hausse absolue R 2009 à R 2010</i>	<i>893.738,93</i>
	Réalité 2010	5.717.748,93

³¹ Source: Rapport Sibelga.

³² Les frais totaux ne sont pas subdivisés ici. Étant donné la réglementation spécifique en Flandre, Eandis est confrontée à des frais consécutifs à la fourniture de 100 kWh gratuits. Ces frais n'existent pas pour Sibelga, étant donné que la réglementation bruxelloise n'impose pas cette OSP sociale. Une subdivision plus détaillée des frais totaux de Sibelga est fournie dans le chapitre suivant, dans les numéros 78 à 87 inclus.

51. L'évolution des frais totaux de Sibelga depuis 2007 montre d'après les chiffres réels une augmentation continue des frais pour l'accomplissement des missions propres aux OSP sociales. Dans la Région de Bruxelles-Capitale, cela consiste en la gestion des clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié, à savoir :

- fourniture d'électricité aux clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié ;
- frais administratifs ;
- installation de limiteurs de puissance ;
- provision pour factures à des clients douteux.

52. Il y a deux raisons au fait que les chiffres budgétisés sont supérieurs aux chiffres réels de la période 2007 – 2010. Les chiffres budgétisés surestiment notamment les frais administratifs et les frais d'installation de limiteurs de puissance. La subdivision de ces frais est abordée plus en détail dans les numéros 83 et 84.

Le fait que les frais budgétisés soient supérieurs aux frais réalisés de 2007 à 2010 n'a pas d'impact sur les activités de Sibelga en tant que fournisseur social.

Le bonus réalisé par Sibelga en 2007 sur le plan des OSP sociales a été enregistré dans les tarifs de 2008.

Le bonus réalisé par Sibelga en 2008, a été enregistré pour moitié dans le compte de résultats, tandis que l'autre moitié a été placée dans un compte de régularisation dans l'optique de la période régulatoire 2013 – 2016. Son affectation sera déterminée par la CREG en 2012 pour les soldes cumulés de 2008 – 2009 – 2010 – 2011.




53. Les clients protégés qui sont approvisionnés en électricité par Sibelga ne sont pas incités à revenir vers le fournisseur ordinaire. En effet, la seule condition est que les clients paient leurs factures à Sibelga. Sibelga n'oblige en rien les clients à apurer leurs dettes auprès du fournisseur ordinaire. Il en résulte une augmentation continue des frais pour Sibelga, étant donné la hausse constante du nombre de clients protégés dont Sibelga est le fournisseur social. Le nombre total a atteint les 3356³³ clients à la fin de 2010.

³³ Source: Rapport annuel de Sibelga 2010, page 50.

II.4 Évolution des frais totaux chez Ores³⁴

54. Le tableau 7 présente l'évolution des frais totaux pour l'accomplissement des OSP sociales chez Ores.

Tableau 7 : Évolution des frais totaux des OSP sociales d'Ores³⁵

Changement en pourcentage sur les années réalité		Total (en €)
	Budget 2007	10.048.469,91
	Réalité 2007	12.496.987,05
(+20,24%) 	Budget 2008	13.363.929,42
	<i>Hausse absolue R 2007 à R 2008</i>	<i>2.549.551,59</i>
	Réalité 2008	15.046.538,64
(+103,03%) 	Budget 2009	20.910.263,21
	<i>Hausse absolue R 2008 à R 2009</i>	<i>16.329.569,21</i>
	Réalité 2009	31.376.107,85
(+8,82%) 	Budget 2010	24.806.995,28
	<i>Hausse absolue R 2009 à R 2010</i>	<i>2.766.522,42</i>
	Réalité 2010	34.142.630,27

55. Les activités suivantes sont avancées pour justifier le solde des frais :

- fourniture d'électricité à des clients dont le contrat a été résilié ;
- frais pour l'installation, l'entretien, la gestion et l'amortissement de compteurs à budget et de limiteurs de puissance ;
- réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales.

³⁴ Source: Rapport Ores et document: Budget 2009 / Réalité 2009 – Obligations de service public (OSP) – Electricité..

³⁵ Les frais totaux ne sont pas subdivisés ici. Etant donné la réglementation spécifique en Flandre, Eandis est confrontée à des frais consécutifs à la fourniture de 100 kWh gratuits. Ces frais n'existent pas pour Ores, étant donné que la réglementation wallonne n'impose pas cette OSP sociale. Une subdivision plus détaillée des frais totaux d'Ores est fournie dans le chapitre suivant, aux numéros 88 à 94 inclus.

La forte augmentation des frais réels totaux entre 2008 et 2009 est en grande partie imputable à l'augmentation des coûts de « services et biens divers », et dans une moindre mesure à une augmentation des frais administratifs. Ceci est abordé en détail dans le numéro 95. On trouve trois explications à l'augmentation entre 2008 et 2009 :

- une augmentation du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance ;
- le § 9 de l'article 34 du décret sur l'électricité de la Région wallonne³⁶ stipule que le gestionnaire de réseau de distribution est responsable des interventions administratives et techniques liées aux OSP³⁷.
- Avec ce paragraphe, les frais sont portés à la charge du gestionnaire de réseau de distribution qui n'avait pas à les supporter auparavant. À quelques exceptions spécifiques près, le gestionnaire de réseau de distribution supporte tous les frais consécutifs aux OSP sociales, qui sont inclus dans les tarifs des réseaux de distribution³⁸.
- Une explication supplémentaire de la forte augmentation des frais totaux réels entre 2008 et 2009 réside dans les créances vis-à-vis des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. En 2009, il a été tenu compte d'une provision de 10 % sur la vente totale³⁹. En 2008, ce pourcentage était encore de 2 %.

56. L'augmentation entre 2009 et 2010 est principalement imputable à la hausse des frais consécutifs aux créances irrécupérables vis-à-vis des clients dont le contrat de fourniture a été résilié par Ores. Ces frais spécifiques réels passent notamment de 5 105 364,12 en 2009 à 11 561 833,06 en 2010. Ceci est selon Ores imputable au rattrapage en 2010 du retard en matière de facturation aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié et aux réductions de valeur sur la fourniture aux clients protégés selon la définition de la Région wallonne.

³⁶ Décret de la Région wallonne du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

³⁷ « Assurer les interventions administratives et techniques liées aux obligations de service public, sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE ». Ce paragraphe a été ajouté au décret sur l'électricité de la Région wallonne via le décret du 17 juillet 2008 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (article 54).

³⁸ Les exceptions spécifiques sont :

- installation ou activation d'un compteur à budget chez un client non protégé dont le contrat de fourniture a été résilié : le client paie 100 euros au gestionnaire de réseau de distribution. Les autres frais sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.
- en cas de refus de l'installation ou de l'activation d'un compteur à budget, le client verra son approvisionnement en électricité interrompu. Le client supporte alors tous les frais de débranchement.

³⁹ Source : Rapport Ores : Document Budget 2009 / Réalité 2009 – Obligation de service public (OSP) - Electricité.

III. DESCRIPTION DÉTAILLÉE DES FRAIS ATTRIBUÉS AUX OSP SOCIALES

57. Les numéros 37 à 56 inclus du précédent chapitre ont donné un aperçu des frais totaux engagés par les gestionnaires de réseau de distribution pour le respect de leurs OSP sociales. Ces frais totaux étaient déjà répartis entre les différentes activités. Ce chapitre va approfondir les frais spécifiques qui relèvent des différentes activités.

58. Le modèle d'élaboration de rapports que les gestionnaires de réseau de distribution transmettent à la CREG comprend des parties spécifiques qui regroupent les frais imputables aux OSP. Les tableaux ci-dessous sont des parties du modèle d'élaboration qui concernent spécifiquement les frais et les recettes des OSP sociales.

Les tableaux reprenant l'analyse détaillée des frais sont élaborés de façon telle que la première colonne indique le bloc de frais en question. Un bloc comprend une ou plusieurs lignes. Le texte suivant fournit une explication sur les tableaux. Pour ce faire, le bloc et la ligne de frais concernés sont mentionnés chaque fois.

La deuxième colonne contient la dénomination des frais subdivisés. De la troisième jusqu'à la dernière colonne, on trouve les montants des frais et de recettes allant des chiffres réels pour l'année 2007 aux chiffres budgétisés et réels pour 2008, 2009 et 2010⁴⁰.

⁴⁰ L'analyse détaillée ne comprend pas les années 2004, 2005 et 2006. Durant ces années, le marché de l'électricité dans la Région de Bruxelles-Capitale et la Région wallonne n'était pas encore libéralisé. En Région flamande, les mêmes OSP sociales que dans les années 2007 à 2010 s'appliquaient en 2004, 2005 et 2006. Voilà pourquoi l'analyse détaillée commence en 2007, avec l'accent sur 2009 et 2010, avec toujours un raffinement des frais d'OSP sociales inscrits au bilan.

III.1 Relevé circonstancié des frais

III.1.1 Relevé circonstancié des frais d'Eandis

Tableau 8 : Évolution des frais détaillés

	OSP	Réalité 2007	Budget 2008	Réalité 2008	Budget 2009	Réalité 2009	Budget 2010	Réalité 2010
	KWhs GRATUITS							
BLOC 1 ligne 1	Quantité (MWh)	608.030,67	591.860,90	619.569,63	623.870,70	579.951,24	623.870,70	609.814,08
ligne 2	Prix unitaire (€/MWh)	143,24 €	144,35 €	143,50 €	150,34 €	150,51 €	150,34 €	149,76 €
ligne 3	coût total (€)	87.084.852,57 €	85.435.785,00 €	88.910.762,60 €	93.790.184,00 €	87.318.725,85 €	93.790.213,00 €	91.324.634,20 €
	GESTION CLIENTS PROTEGES ET NON-PROTEGES DROPPES (SOLR)							
BLOC 2	Nombre total de compteurs à budget / limiteurs de puissance	41.453	42.660	48.468	52.961	55.067	62.541	62.704
Bloc 3 ligne 1	Coûts du placement de compteurs à budget et suivi fourniture	18.404.959,42 €	15.253.800,00 €	20.233.812,82 €	18.022.079,75 €	20.892.081,64 €	20.012.487,79 €	22.790.432,91 €
ligne 2	# 60	0	0	0	0	0	0,00	0,00
ligne 3	# 61	17.432.352,34 €	16.433.800,00 €	18.314.501,04 €	15.829.736,80 €	18.318.016,21 €	17.037.637,79 €	20.358.781,38 €
ligne 4	# 62	0	0	0	0	0	0,00	0,00
ligne 5	# 63	972.607,08 €	1.180.000,00 €	1.919.311,78 €	2.192.342,95 €	2.597.166,88 €	2.974.850,00 €	2.464.218,21 €
ligne 6	# 74	0	0	0	0	23.101,45 €	0,00	32.566,68 €
Bloc 4 ligne 1	Achat d'énergie	21.959.238,56 €	18.484.900,00 €	27.174.770,26 €	26.430.016,00 €	29.610.471,61 €	26.699.031,00 €	31.842.348,24 €
ligne 2	Quantité (MWh)	181.814,38	162.837,63	205.506,46	216.993,00	229.705,65	205.431,00	242.602,54
ligne 3	Prix d'achat moyen (€/MWh)	68,90 €	67,01 €	69,91 €	64,68 €	65,72 €	68,32 €	61,59 €
ligne 4	Coûts d'acquisition (€)	12.506.531,66 €	10.910.100,00 €	14.306.094,03 €	14.034.340,00 €	15.096.508,40 €	14.034.940,00 €	14.940.841,12 €
ligne 5	Rémunération réseau de transmission (€)	1.038.930,45 €	1.730.100,00 €	1.792.461,33 €	2.089.125,00 €	2.308.143,87 €	2.357.540,00 €	3.077.729,52 €
ligne 6	Rémunération réseau de distribution (€)	8.413.776,45 €	5.844.700,00 €	11.076.214,90 €	10.306.551,00 €	12.205.819,34 €	10.306.551,00 €	13.823.777,60 €
Bloc 5 ligne 1	Vente d'énergie	23.865.568,33 €	20.098.700,00 €	31.378.085,61 €	32.913.737,00 €	35.076.731,37 €	33.182.652,00 €	40.347.680,22 €
ligne 2	Quantité (MWh)	181.814,38	162.837,63	205.506,46	216.993,00	229.705,65	205.431,00	242.602,54
ligne 3	Prix de vente moyen (€/MWh)	131,26 €	123,43 €	152,69 €	151,68 €	153,15 €	161,53 €	166,31 €
ligne 4	Revenu total vente (€)	23.865.568,33 €	20.098.700,00 €	31.378.085,61 €	32.913.737,00 €	35.076.731,37 €	33.182.652,00 €	40.347.680,22 €
ligne 5	Marge	1.906.329,77 €	1.613.800,00 €	4.203.315,35 €	6.483.721,00 €	5.466.259,76 €	6.483.621,00 €	8.505.331,98 €
Bloc 6	Non récupérable (€)	6.183.570,78 €	10.049.300,00 €	5.407.774,26 €	11.519.758,00 €	4.912.453,33 €	6.483.621,00 €	8.505.331,98 €
	TOTAL	22.682.200,43 €	23.689.300,00 €	21.438.271,73 €	23.058.116,75 €	20.338.275,21 €	25.142.866,79 €	21.303.260,95 €
	TOTAL 100 kWh gratuits + clients droppés	109.767.053,00 €	109.125.085,00 €	110.349.034,33 €	116.848.300,75 €	107.657.001,06 €	118.933.079,79 €	112.627.895,15 €

III.1.1.1 100 kWh gratuits (bloc 1)

59. Les frais de l'OSP sociale « fourniture de 100 kWh gratuits » sont situés dans le bloc 1 en haut du tableau 8 ci-dessus. La quantité est exprimée en MWh et concerne le total de toute l'électricité fournie gratuitement.

Le prix unitaire des 100 kWh gratuits est calculé et communiqué par la VREG. L'explication de ce point a déjà été présentée aux points 41 à 43 inclus. Il s'agit du prix de revient de 100 kWh en Flandre sur la base de l'importance relative de tous les gestionnaires de réseau de distribution actifs en Flandre, ainsi que tous les contrats conclus des fournisseurs commerciaux.

Les différences possibles de prix unitaire chez Eandis par rapport au prix unitaire tel que calculé par la VREG sont imputables au fait qu'Eandis se base pour le calcul aussi bien sur le prix unitaire de l'année précédente (pour les mois de janvier à avril inclus) que sur le prix unitaire de l'année en cours (pour les mois de mai à décembre inclus).

III.1.1.2 Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 2)

Comme le montre le bloc 2 du tableau 8, on constate une hausse continue du nombre total de compteurs à budget et de limiteurs de puissance installés jusqu'à 62 704 à la fin de 2010. Parmi ceux-ci, 7637 nouveaux appareils avaient été installés durant l'année et 31 646 compteurs à budget étaient actifs.

III.1.1.3 Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (bloc 3)

60. Les numéros 48 et 49 ont déjà permis d'expliquer que la hausse de ces frais s'accompagnait d'une hausse du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance.

La ligne 3 du bloc 3 présente les frais pour l'entretien et la gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance ainsi que le suivi des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. Les frais subdivisés pour le poste de coûts 61 (services et biens divers) sont⁴¹:

- entretien ;
- (dés)activation ;
- frais de support : frais pour le programme IT destiné à la facturation de clients dont le contrat de fourniture a été résilié, y compris les frais d'entretien du système et les adaptations du logiciel ;
- administration : gestion administrative du suivi et de la facturation ;
- rémunération des points de recharge externes (terminaux de recharge des cartes de compteur à budget dans les CPAS) ;
- services à la clientèle ;
- gestion des limiteurs de puissance.

61. Outre les frais occasionnés par les OSP sociales, des frais fixes sont attribués aux OSP sociales. L'attribution de ces frais généraux s'effectue de manière forfaitaire vis-à-vis des frais sous-jacents en matière de frais de support, administration, rémunération des points de charge externes et support des services à la clientèle.

62. Le poste de coûts 63 comprend les amortissements et dépréciations sur les compteurs à budget.

Ces derniers sont repris à la ligne 5 du bloc 3 et s'élevaient en réalité à 2 464 218,21 euros en 2010. Ces frais sont imputés par Eandis aux OSP sociales⁴².

En cas d'amortissement des compteurs à budget, un pourcentage d'amortissement de 10 % s'applique sur la base amortissable.

⁴¹ Source : Rapport Eandis (Proposition tarifaire).

⁴² Les frais de financement des OSP sociales, par exemple, la souscription d'un emprunt pour l'achat de compteurs à budget, sont enregistrés par Eandis dans les *embedded costs* et ainsi imputés dans la puissance souscrite.

III.1.1.4 Achat d'électricité (bloc 4)

63. Pour l'achat d'énergie pour les clients dont le contrat de fourniture a été résilié, Eandis procède à une adjudication au niveau européen, avant de comparer les offres des différents fournisseurs. Pour la fourniture d'électricité visant à respecter les OSP sociales, un contrat a été conclu avec Electrabel pour 2008 et 2009.

Le prix auquel Eandis achète son électricité chez Electrabel est basé sur les cotations Endex :

$$P = \text{Endex Cal 09 (t)} + a.$$

Où $a = 13,51$ pour 2009.

La base Endex – Cal (09) est le prix de règlement sur le marché belge pour l'énergie baseload durant l'année 2009 exprimée en MWh tel que publié par Endex le jour t.

Ici, le jour t est le jour ouvrable auquel Eandis signale vouloir fixer le prix.

La cotation Endex fixée s'élève à 56,57 euros/MWh. Cela donne pour 2009 un prix d'achat de 70,08 euros/MWh.

64. Pour la fourniture d'électricité en 2010 visant à respecter les OSP sociales, un contrat a été conclu avec SPE-Luminus.

Le prix auquel Eandis achète son électricité chez SPE-Luminus est basé sur les cotations Endex :

$$P = 1,059 \times \text{Endex Cal 10 (t)} + 1,80.$$

La base Endex – Cal (10) est le prix de règlement sur le marché belge pour l'énergie baseload durant l'année 2010 exprimée en MWh tel que publié par Endex le jour t.

La cotation Endex fixée s'élève à 52,48 euros/MWh. Cela donne pour 2010 un prix d'achat de 57,38 euros/MWh.

III.1.1.5 Vente d'électricité (bloc 5)

65. Le prix de vente moyen est de 166,31 euros/MWh. Ce montant comprend le prix d'achat de l'énergie, la marge et la rémunération du réseau de transport et de distribution.

66. Le prix de vente est différent pour les clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le prix de vente pour **les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié** est la moyenne des derniers prix les plus élevés annoncés par les fournisseurs dans le domaine de distribution du gestionnaire de réseau de distribution pour une catégorie similaire de clients. Cette méthode est la même au niveau fédéral, mais elle donne un prix de vente différent pour chaque gestionnaire de réseau de distribution.

67. Les gestionnaires de réseau de distribution fournissent de l'électricité au tarif social aux **clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié**. Ce tarif est inférieur au prix maximal facturé aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le gestionnaire de réseau de distribution peut réclamer la différence entre les deux prix facturés, (donc : prix maximal pour les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié – tarif social), via le fonds « clients protégés », conformément à l'Arrêté royal du 21 janvier 2004.

III.1.1.6 Réductions de valeur (bloc 6)

68. Les montants non recouvrables comprennent les réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales auprès des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. Ceux-ci sont subdivisés en :

- provisions électricité.
- abandons de créance effectifs.
- TVA non récupérable.

III.1.2 Relevé circonstancié des frais d'Infrac

Tableau 9 : Évolution des frais détaillés

	OSP	Réalité 2007	Budget 2008	Réalité 2008	Budget 2008	Réalité 2009	Budget 2008	Réalité 2010
BLOC 1 ligne 1	KWhs GRATUITS							
ligne 2	Quantité (MWh)	178.254,81	183.994,61	189.965,13	183.994,61	178.486,10	183.994,61	178.610,91
ligne 3	Prix unitaire (€/MWh)	145,94 €	150,01 €	142,54 €	150,01 €	154,15 €	150,01 €	148,39
ligne 4	Total	26.013.913,96 €	27.600.415,07 €	27.077.083,20 €	27.600.415,07 €	27.513.499,24 €	27.600.415,07 €	26.504.060,40
ligne 5	Coûts administratifs	19.123,00 €	21825,88	0	21825,88	92402,75	21825,88	151.995,39
ligne 6	Coût total 100 kWh gratuits	26.033.036,96 €	27.622.240,95 €	27.077.083,20 €	27.622.240,95 €	27.605.901,99 €	27.622.240,95 €	26.656.055,79
BLOC 2	GESTION CLIENTS PROTEGES ET NON-PROTEGES DROPPES (SOLR)							
Bloc 3 ligne 1	Nombre total de compteurs à budget / limiteurs de puissance	10.714	12.436	12.686	12.436	14.443	12.436	17.578
Bloc 3 ligne 2	Coûts du placement de compteurs à budget et suivi fourniture	2.236.846,07 €	2.102.578,45 €	3.742.860,36 €	2.102.578,45 €	4.473.815,41 €	2.102.578,45 €	5.142.372,46
ligne 3	#60	0	0	3598,7	0	7543,43	0	9.514,82
ligne 4	#61	207.078,13 €	669.794,91 €	233.223,86 €	669.794,91 €	601.817,19 €	669.794,91 €	1.274.076,57
ligne 5	#62	1.606.089,00 €	1.217.105,87 €	3.082.393,16 €	1.217.105,87 €	3.018.696,40 €	1.217.105,87 €	3.339.012,42
ligne 6	#63/#65	423.678,94 €	215.677,67 €	423.644,64 €	215.677,67 €	862.255,62 €	215.677,67 €	778.017,74
ligne 7	#74/#75/#76	0,00 €	0,00 €	0,00 €	0,00 €	-16.497,23 €	0,00 €	258.249,09
Bloc 4 ligne 1	Achat d'énergie	5.138.832,35 €	3.987.372,96 €	6.119.756,05 €	3.987.372,96 €	9.693.664,24 €	3.987.372,96 €	6.347.167,66
ligne 2	Quantité (MWh)	58.155,82	57.484,14	77.798,18	57.484,14	90.779,85	57.484,14	91.441,36
ligne 3	Prix d'achat moyen (€/MWh)	77,85 €	66,65 €	68,24 €	66,65 €	104,24 €	66,65 €	66,42
ligne 4	Coûts d'acquisition (€)	4.527.608,92 €	3.831.466,61 €	5.308.585,95 €	3.831.466,61 €	9.463.200,18 €	3.831.466,61 €	6.073.948,85
ligne 5	Rémunération réseau de transmission (€)	0	0	0	0	0	0	0
ligne 6	Rémunération réseau de distribution (€)	611.223,43 €	155.906,35 €	811.170,10 €	155.906,35 €	230.464,06 €	155.906,35 €	273.218,81 €
Bloc 5 ligne 1	Vente d'énergie	5.201.658,03 €	4.033.462,30 €	7.258.375,56 €	4.033.462,30 €	9.627.415,43 €	4.033.462,30 €	7.864.832,32
ligne 2	Quantité (MWh)	59.253,04	57.484,14	77.191,09	57.484,14	90.614,14	57.484,14	91.297,31
ligne 3	Prix de vente moyen (€/MWh)	87,79 €	70,17 €	94,03 €	70,17 €	106,25 €	70,17 €	86,15
ligne 4	Revenu total vente (€)	5.201.658,03 €	4.033.462,30 €	7.258.375,56 €	4.033.462,30 €	9.627.415,43 €	4.033.462,30 €	7.864.832,32
ligne 5	Marge	62.825,68 €	46.089,34 €	1.138.619,51 €	46.089,34 €	-66.248,81 €	46.089,34 €	1.517.664,66
Bloc 6	Non récupérable (€)	451.265,67 €	794.842,97 €	891.065,91 €	794.842,97 €	504.198,98 €	794.842,97 €	351.593,23
	TOTAL	2.625.286,06 €	2.851.332,08 €	3.495.306,77 €	2.851.332,08 €	5.044.263,20 €	2.851.332,08 €	3.976.301,03
	TOTAL 100 kWh gratuits + clients droppés	28.658.323,02 €	30.473.573,03 €	30.572.389,96 €	30.473.573,03 €	32.557.762,44 €	30.473.573,03 €	30.632.356,82

III.1.2.1 100 kWh gratuits (bloc 1)

69. Les frais de l'OSP sociale « fourniture de 100 kWh gratuits » sont situés dans le bloc 1 en haut du tableau 9 ci-dessus. La quantité est exprimée en MWh et concerne le total de toute l'électricité fournie gratuitement.

Le prix unitaire des 100 kWh gratuits est calculé et communiqué par la VREG. L'explication de ce point a déjà été présentée aux points 44 à 47 inclus. Il s'agit du prix de revient de 100 kWh en Flandre sur la base de l'importance relative de tous les gestionnaires de réseau de distribution actifs en Flandre, ainsi que tous les contrats conclus des fournisseurs commerciaux.

Les différences possibles de prix unitaire chez Infrax par rapport au prix d'Eandis et à celui calculé par la VREG sont imputables aux décomptes positifs ou négatifs des années précédentes dans les frais totaux pour 100 kWh gratuits.

III.1.2.2 Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 2)

Comme le montre le bloc 2 du tableau 9, on constate une hausse continue du nombre total de compteurs à budget et de limiteurs de puissance installés jusqu'à 17 578 à la fin de 2010. Parmi ceux-ci, 3256 nouveaux appareils avaient été installés durant l'année et 10 106 compteurs à budget étaient actifs.

III.1.2.3 Frais d'installation des compteurs à budget et de suivi de la fourniture (bloc 3)

70. À l'instar des autres gestionnaires de réseau de distribution qui sont traités dans la présente étude, Infrax groupe également dans un certain nombre de postes de coûts les frais liés à la gestion des compteurs à budget et au suivi de la fourniture d'électricité des clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

Les postes de coûts qu'Infrax impute pour ce faire sont :

- poste de coûts 60 : marchandises : Infrax impute ici les frais pour le matériel utilisé pour l'entretien des compteurs à budget.

- poste de coûts 61 : services et biens divers : par ces frais divers, Infrax entend :
 - o les frais d'achat de cartes de compteur à budget ;
 - o les frais pour les entrepreneurs chargés de l'entretien des compteurs à budgets ;
 - o les rémunérations à payer aux CPAS pour les points de recharge des cartes de compteurs à budget.

- poste de coûts 62 : rémunérations, charges sociales et pensions : comprend les coûts salariaux internes pour la gestion des compteurs à budget et le suivi de la fourniture d'électricité. De manière plus détaillée, les gestionnaires de réseau de distribution d'Infrax fournissent la liste de descriptions de missions exécutées par le personnel affecté aux OSP sociales. Celles-ci peuvent en grande partie être répertoriées dans la gestion administrative et le call center :
 - o facturation de l'électricité, perception des factures en souffrance et établissements des plans d'apurement des clients finals sociaux ;
 - o activation et recharge de cartes de compteur à budget ;
 - o prise de rendez-vous pour l'installation de compteurs à budget et l'explication de leur fonctionnement ;
 - o élaboration, suivi et explication à propos de rappels ;
 - o mutations des clients sociaux (toutes les modifications de données) ;
 - o préparation des dossiers, participations aux réunions et suivi des décisions des commissions consultatives locales.

- poste de coûts 63 : amortissement et réductions de valeur : les amortissements des compteurs à budget ainsi que les réductions de valeurs sur les créances commerciales sont traités ici. Ces derniers sont repris à la ligne 5 du bloc 3 et s'élevaient en réalité à 778 017,74 euros en 2010. Ces frais sont imputés par Infrax aux OSP sociales.

En cas d'amortissement des compteurs à budget, un pourcentage d'amortissement de 10 % s'applique sur la base amortissable.

III.1.2.4 Achat d'électricité (bloc 4)

71. Tant pour la période 2006 – 2009 que la période 2010 – 2014, Infrax a conclu un contrat avec SPE-Luminus pour la fourniture d'électricité dans le cadre du respect de ses obligations sociales.

72. Pour ce qui concerne le contrat qui régit l'exercice 2009, les formules du tableau suivant sont utilisées par Infrax pour les gestionnaires de réseau de distribution.

Pour ce faire, la valeur Endex moyenne, cotée en juillet et août 2008, est intégrée à la formule pour Cal 09 (pour ce qui concerne l'exercice réel 2009).

Cette cotation moyenne s'élevait à 89,75 euros/MWh et fournit via les formules un prix d'achat moyen pour les différents gestionnaires de réseau de distribution de 104,24 euros/MWh (voir tableau 7 bloc 4 ligne 3).

	Heures de jour ⁴³ (€/MWh)	Heures de nuit (€/MWh)
InterEnergia Infrax West Iveg	$(1,20 \times \text{Endex Cal 09}) + 5,97$	$(1,20 \times \text{Endex Cal 09}) + 5,19$
PBE	$(1,20 \times \text{Endex Cal 09}) + 8,03$	$(1,20 \times \text{Endex Cal 09}) + 6,84$

73. Le contrat relatif à l'exercice 2010 comprend une autre méthode de calcul, comme on peut la voir ci-dessous.

	Heures de jour (€/MWh)	Heures de nuit (€/MWh)
InterEnergia Infrax West Iveg	$(1,40 \times \text{Endex Cal 10}) + 7,06$	$(0,69 \times \text{Endex Cal 10}) + 4,40$
PBE	$(1,40 \times \text{Endex Cal 10}) + 6,21$	$(0,69 \times \text{Endex Cal 10}) + 6,06$

La période de clic pour la consommation en 2010 s'étendait du 8 juin 2009 au 30 septembre 2009 inclus. La moyenne arithmétique pour cette période de 4 mois était de 51,64 euros/MWh. Les formules ci-dessus mènent à un prix d'achat de 66,42 €/MWh pour 2010 (voir tableau 7, bloc 4 ligne 3).

⁴³ Heures de jour: de 7 à 22h du lundi au dimanche inclus. Heures de nuit : toutes les autres heures.

III.1.2.5 Vente d'électricité (bloc 5)

74. Le prix de vente moyen est de 86,15 euros/MWh réels pour 2010. Ce montant comprend uniquement la composante énergie pour la vente. En tenant compte du prix de vente aux clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié, la moyenne pour 2010 est de 150,73 euros/MWh.

75. Le prix de vente est différent pour les clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le prix de vente pour les clients **non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié** est la moyenne des derniers prix les plus élevés annoncés par les fournisseurs dans le domaine de distribution du gestionnaire de réseau de distribution pour une catégorie similaire de clients. Cette méthode est la même au niveau fédéral, mais elle donne un prix de vente différent pour chaque gestionnaire de réseau de distribution.

76. Les gestionnaires de réseau de distribution fournissent de l'électricité au tarif social aux **clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié**. Ce tarif est inférieur au prix maximal facturé aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le gestionnaire de réseau de distribution peut réclamer la différence entre les deux prix facturés, (donc : prix maximal pour les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié – tarif social), via le fonds « clients protégés », conformément à l'Arrêté royal du 21 janvier 2004.

III.1.2.6 Réductions de valeur (bloc 6)

77. Les montants non recouvrables comprennent les réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales auprès des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. Le montant réel pour 2010 équivaut à 351 593,23 euros.

III.1.3 Relevé circonstancié des frais de Sibelga⁴⁴

78. Le tableau 10 ci-dessous tiré du modèle de rapport de Sibelga traite des clients protégés à Bruxelles qui sont approvisionnés en électricité par Sibelga.

⁴⁴ Source: Rapport du gestionnaire de réseau Sibelga sur l'exécution des missions de service public en matière d'électricité et de gaz pour l'année 2010.

En commençant par l'année de libéralisation 2007, le fournisseur commercial n'a pas pu résilier le contrat de fourniture des clients jusque 2009 inclus. Le contrat a toutefois pu être résilié temporairement par le fournisseur, mais pas interrompu définitivement. En effet, la plupart des contrats en vigueur ont une durée de 3 ans. En 2010, il n'y a toutefois pas eu d'impact sur les frais de Sibelga. À partir de 2011, la tendance croissante de clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié sera toutefois notable.

Ceci fait que le tableau 10 ne comprend pas de développement pour la gestion des clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié pour la période 2007 – 2010.

79. Les clients qui ont reçu une mise en demeure de leur fournisseur commercial et qui satisfont aux conditions des clients protégés conformément à l'Ordonnance du 19 juillet 2001 (article 25septies), sont équipés par Sibelga d'un limiteur de puissance et approvisionnés en électricité également par Sibelga. Les frais engagés pour ce faire sont repris par Sibelga dans les tarifs et sont énumérés dans le tableau 10.

Tableau 10 : Évolution des frais détaillés

	OSP	Réalité 2007	Budget 2008	Réalité 2008	Budget 2009	Réalité 2009	Budget 2010	Réalité 2010
	Gestion des clients non protégés, droppés (SOLR)							
	Bestion des clients protégés, droppés (sociaux)							
		Pas d'application en Région de Bruxelles-Capitale						
Bloc 1	Nombre de clients protégés, droppés	42	3.000	322	3.000	1.582	3.000	3.356
Bloc 2 ligne 1	Coûts de la fourniture d'énergie	3.730.734,25 €	6.933.137,00 €	4.755.139,00 €	6.395.043,00 €	5.345.653,84 €	6.559.465,00 €	6.692.835,68 €
ligne 2	Quantités (MWh)	29,59	4.815,00	705,04	4.815,00	3.423,66	4.815,00	7.934,70
ligne 3	Prix d'achat moyen (€/MWh)	135,94	139,60	173,67	183,26	180,18	153,07	146,45
ligne 4	Coûts d'achat de l'énergie							
ligne 5	Rémunération réseau de transmission	4.022,75 €	672.174,00 €	122.443,31 €	882.390,00 €	616.861,06 €	737.039,00 €	1.162.005,35 €
ligne 6	Rémunération réseau de distribution							
ligne 7	Coûts administratifs	1.037.152,43 €	1.607.953,00 €	850.560,73 €	1.693.121,00 €	1.364.700,00 €	1.887.700,00 €	1.475.498,22 €
ligne 8	Placement limiteurs de puissance	2.688.177,14 €	4.584.338,00 €	3.784.478,81 €	3.836.834,00 €	3.441.600,00 €	3.988.300,00 €	3.800.500,00 €
ligne 9	Contrepassation clients douteux	1.381,93 €	68.672,00 €	21.350,74 €	68.672,00 €	139.791,68 €	0	254.798,31 €
ligne 10	Reprise des fonds d'entraide	0	0	0	0	(- 217.298,90)	0	0
Bloc 3 ligne 1	Vente d'énergie	2.763,86 €	457.816,00 €	74.085,19 €	457.816,00 €	435.787,64 €	389.144,00 €	660.827,58 €
ligne 2	Quantités (MWh)	29,59	4.815,00	705,04	4.815,00	3.423,66	4.815,00	7.934,70
ligne 3	Prix de vente moyen (€/MWh)	93,40 €	95,08 €	105,08 €	95,08 €	127,29 €	80,82 €	83,28 €
ligne 4	Récupération énergie (CREG)	0	214.358,00 €	13.553,15 €	407.272,00 €	80.104,96 €	264.771,00 €	59.993,59 €
ligne 5	Récupération moyenne / client	0	71,45 €	42,09 €	135,76 €	50,64 €		
ligne 6	Récupération coûts administratifs	0	0	816,47 €	0	5.747,64 €	0	0
ligne 7	Récupération moyenne / client	0	0	2,54 €	0	3,63 €		
ligne 8	Revenu total	2.763,86 €	672.174,00 €	67.104,00 €	865.088,00 €	521.640,24 €	653.915,00 €	720.288,44 €
	Total	3.727.970,39 €	6.260.963,00 €	4.688.035,00 €	5.529.955,00 €	4.824.013,60 €	5.905.550,00 €	5.717.748,93 €

III.1.3.1 Nombre de clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié (bloc 1)

80. Le nombre de clients protégés approvisionnés en électricité par Sibelga augmente à 3356 à la fin de 2010.

III.1.3.2 Coûts de la fourniture d'électricité (bloc 2)⁴⁵

81. Pour la fourniture d'énergie aux clients protégés, 3423,66 MWh ont été achetés durant l'année 2009. Ceci est indiqué dans le bloc 2 à la ligne 2.

Après une adjudication au niveau européen, un contrat a été conclu avec Electrabel Customer Solutions pour 2009 - 2011. Le prix d'achat est de 180,18 euros/MWh réels pour 2009. Ceci comprend aussi bien les frais d'achat d'électricité que la rémunération du réseau de distribution et de transport.

Le prix d'achat de 180,18 euros/MWh dans le bloc 2 ligne 3 est subdivisé en :

- coûts d'achat de l'électricité : 89,59 euros/MWh
- rémunération réseau de distribution : 78,06 euros/MWh
- rémunération réseau de transmission : 12,53 euros/MWh

82. Pour la fourniture d'énergie aux clients protégés, 7934,70 MWh ont été achetés durant l'année 2010.

Le prix d'achat est de 146,45 euros/MWh réels pour 2010. Ceci comprend aussi bien les frais d'achat d'électricité que la rémunération du réseau de distribution et de transport. Cela donne la subdivision suivante :

- coûts d'achat de l'électricité : 72,05 euros/MWh
- rémunération réseau de distribution : 62,65 euros/MWh
- rémunération réseau de transmission : 11,75 euros/MWh

83. Les coûts administratifs pour la gestion des clients protégés sont repris dans le bloc 2 à la ligne 7.

⁴⁵ L'affectation des frais généraux à l'ensemble des activités, et ce faisant donc aussi aux OSP sociales, s'effectue sur la base du nombre de membres du personnel comme clé de répartition.

Le service pour la gestion des clients protégés comprend : un call center, un bureau d'accueil, un back office et une page d'information sur le site Web de Sibelga. Les coûts administratifs sont en outre subdivisés comme suit :

- personnel⁴⁶ ;
- location du bâtiment rue des Poissonniers ;
- frais de traitement directs ;
- frais de traitement indirects.

Les frais pour la gestion des limiteurs de puissance comprennent la subdivision des frais suivante (bloc 2 ligne 8)⁴⁷:

- personnel⁴⁸;
- autres frais directs ;
- matériel ;
- sous-traitance ;
- frais indirects.

84. Sibelga a établi en 2010 une provision de 254 798,31 (voir bloc 2 ligne 9). En 2010, la provision établie atteignait 27,83 % des montants facturés.

85. Le *fonds d'entraide* (bloc 2 ligne 10) a été créé à l'époque du marché captif, pour couvrir les frais des CPAS pour la gestion des dossiers de clients connaissant des difficultés de paiement. Le contenu de ce fonds n'a plus été jugé nécessaire par Sibelga, de telle sorte que Sibelga l'a affecté en 2009 aux clients protégés dans le marché libéralisé (= *reprise des fonds d'entraide*).

⁴⁶ Ceci correspond à 8 équivalents temps plein.

⁴⁷ Le principal composant des frais pour la gestion des limiteurs de puissance est établi par l'installation et l'enlèvement des limiteurs de puissance. Les frais pour l'achat des limiteurs de puissance ne sont pas enregistrés comme investissement, de sorte qu'il n'y a pas non plus d'amortissements. Ces frais sont enregistrés dans le compte de résultats.

⁴⁸ Ceci correspond à 19 équivalents temps plein.

III.1.3.3 Vente d'électricité (bloc 3)

86. Sibelga vend de l'électricité au tarif social aux clients protégés. Ceci donne un prix de vente moyen de 83,28 euros/MWh⁴⁹. Étant donné que Sibelga facture le tarif social aux clients protégés, il y a des recettes non perçues. Ces recettes non perçues (= moyenne des prix les plus récents annoncés par les fournisseurs – tarif social) sont récupérées via le fonds « clients protégés » de la CREG.

Toutefois, seul un montant réduit est réellement récupéré. Ceci est mentionné dans le bloc 3 aux lignes 4 et 6. Ceci est attribuable à la différence entre les réglementations fédérale et régionale. Les clients qui sont protégés suivant la **réglementation régionale**, ne peuvent donner lieu à une récupération du fonds « clients protégés ». Les frais des clients protégés selon la réglementation régionale sont imputés dans les tarifs, à savoir l'achat d'électricité (bloc 2 lignes 4, 5 et 6).

Seuls les clients protégés conformément à la réglementation fédérale donnent lieu à une récupération. En 2010, seuls 35 % des clients protégés chez Sibelga répondaient aux critères de la définition fédérale.

III.1.4 **Relevé circonstancié des frais d'Ores**

87. Le tableau 11 ci-dessous comprend les frais consécutifs aux OSP sociales pour les clients non protégés et protégés dont le contrat de fourniture a été résilié d'Ores.

À la demande du fournisseur commercial, le gestionnaire de réseau de distribution installe en Wallonie un compteur à budget avec limiteur de puissance en cas de non-paiement. Les frais de gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance sont mentionnés dans les frais subdivisés dans le bloc 2.

Viennent ensuite les frais et recettes liés à la fourniture d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié (blocs 3 et 4).

Le bloc 5 contient les réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales.

⁴⁹ Ce chiffre est obtenu en divisant la Vente totale aux clients protégés par la quantité vendue, à savoir $660827,58 / 7.934,69 \text{ MWh} = 83,28 \text{ euros/MWh}$.

Tableau 11 : Évolution des frais détaillés d'Ores

	OSP	Réalité 2007	Budget 2008	Réalité 2008	Budget 2009	Réalité 2009	Budget 2010	Réalité 2010
	GESTION DES CLIENTS NON PROTÉGÉS, DROPPÉS (SOLR) et GESTION DES CLIENTS PROTÉGÉS, DROPPÉS (SOCIAUX)							
Bloc 1 ligne 1	Nombre total de compteurs à budget / limiteurs de puissance	38.268	49.442	45.417	54.323	57.337	51.128	67.701
Bloc 2 ligne 1	Coûts du placement de compteurs à budget et suivi fourniture	6.979.715,93 €	9.926.765,19 €	10.472.580,24 €	14.683.973,92 €	20.385.154,90 €	16.443.829,51 €	15.605.827,10 €
ligne 2	#60			0	0	0	0,00	0,00
ligne 3	#61	6.252.214,81 €	9.011.206,26 €	7.724.703,19 €	7.281.467,59 €	17376709,82	5.334.557,32	6372099,13
ligne 4	#62			0	4.537.376,34 €	0,00	7.963.994,69	7686927,62
ligne 5	#63	727.501,12 €	915.558,93 €	2.747.877,05 €	2.865.129,99 €	4338206,08	3.145.277,50 €	3582019,11
ligne 6	#74	0	0	0	0	1.329.761,00 €	0,00	2.035.218,76
Bloc 3 ligne 1	Achat d'énergie	10.417.161,29 €	12.342.875,23 €	13.763.494,67 €	16.154.455,19 €	20.842.779,08 €	19.123.638,99	22.518.098,48
ligne 2	Coût d'énergie							
ligne 3	Quantité (MWh)	36.637,15	54.333,00	69.311,56	59.400,24	85.757,40	70.704,72	92.873,96
ligne 4	Prix d'achat moyen (€ / MWh)	90,26 €	60,00 €	63,83 €	71,12 €	77,55 €	63,90	58,17
ligne 5	Coûts d'acquisition (€)	3.306.906,21 €	3.259.980,00 €	4.424.434,02 €	4.224.445,41 €	6.650.348,45 €	4.518.031,87	5.402.400,79
ligne 6	Rémunération réseau de transmission (€)	479.361,23 €	544.200,00 €	717.840,74 €	666.133,02 €	943.538,57 €	813.660,67	1.294.065,85
ligne 7	Rémunération réseau de distribution (€)	2.726.259,59 €	3.110.600,00 €	4.181.449,94 €	3.733.060,14 €	5.374.005,27 €	4.665.783,27	6.189.147,16
ligne 8	Coûts administratifs	5.342.382,35 €	5.428.095,23 €	4.439.769,97 €	7.530.816,62 €	7.874.886,79 €	9.126.163,18	9.632.484,68
Bloc 4 ligne 1	Vente d'énergie	4.611.224,93 €	6.126.456,00 €	8.915.443,68 €	8.087.572,49 €	13.271.555,15 €	9.291.844,13	13.944.672,52
ligne 2	Quantité (MWh)	36.637,15	54.333,00	69.311,56	59.400,24	85.757,40	70.704,72	92.873,96
ligne 3	Prix de vente moyen (€ / MWh)	125,86 €	112,76 €	128,63 €	136,15 €	154,76 €	131,42	150,15
ligne 4	Revenu total vente (€)	4.611.224,93 €	6.126.456,00 €	8.915.443,68 €	8.087.572,49 €	13.271.555,15 €	9.291.844,13	13.944.672,52
ligne 5	Récupération							
ligne 6	Récupération énergie							
ligne 7	récupération moyenne / client	6,49 €	253,12 €	99,60 €	257,17 €	171,66 €	246,07	137,29
ligne 8	Récupération totale	248.470,94 €	2.721.587,00 €	876.275,57 €	2.357.487,00 €	1.659.309,88 €	2.337.918,00	1.558.646,85
ligne 9	Récupération coûts administratifs							
ligne 10	moyenne / client	1,02 €	5,36 €	7,66 €	6,00 €	1,97 €	6,30	3,51
ligne 11	Récupération coûts administratifs	38.927,00 €	57.668,00 €	56.970,21 €	57.482,75 €	26.325,22 €	59.895,50	39.809,00
ligne 12	Revenu total	4.898.622,87 €	8.905.711,00 €	9.848.689,46 €	10.502.542,24 €	14.957.190,25 €	11.689.657,63	15.543.128,37
ligne 13	Marge (A+V)	5.518.538,42 €	3.437.164,23 €	3.914.805,21 €	5.651.912,95 €	5.885.588,83 €	7.433.981,36	6.974.970,11
Bloc 5	Non récupérable (€)	- 1.267,30 €	0	659.153,19 €	574.376,34 €	5.105.364,12 €	929.184,41	11.561.833,06
	TOTAL	12.496.987,05 €	13.363.929,42 €	15.046.538,64 €	20.910.263,21 €	31.376.107,85 €	24.806.995,28	34.142.630,27

III.1.4.1 Nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance (bloc 1)

88. À la fin de l'année 2010, Ores avait installé un total de 67 701 compteurs à budget⁵⁰. Parmi ces derniers, 32 722 étaient actifs à la fin de 2010.

III.1.4.2 Coûts du placement de compteurs à budget et suivi de la fourniture d'électricité (bloc 2)⁵¹

Poste de coûts 61 : services et biens divers (bloc 2 ligne 3) : ce poste de coûts comprend la plus grande partie des frais de gestion du compteur à budget⁵². Les frais ci-dessous constituent la base des frais relatifs aux « services et biens divers » :

- entretien ;
- frais de (dés)activation ;
- interruption de la procédure d'installation⁵³ ;
- gestion de l'infrastructure des compteurs à budget : ce poste comprend la gestion de la base de données pour le traitement des informations et la rémunération des points de recharge externes ;
- accueil des clients ;
- missions supplémentaires liées aux ODV : la fourniture d'informations statistiques à la CWaPE, dont un plan d'investissement pluriannuel.

Poste de coûts 63 : amortissements⁵⁴, réductions de valeur et provisions pour risques et frais (bloc 2 ligne 5) : pour Ores, ce poste de coûts comprend aussi, outre les amortissements, les frais pour le débranchement d'un client en défaut de paiement (= *frais de coupure des impayés*).

⁵⁰ Source: Rapport annuel Ores 2010, page 7.

⁵¹ L'affectation des frais généraux à l'ensemble des activités, et ce faisant donc aussi aux OSP sociales, s'effectue dans le logiciel SAP d'Ores sur la base de différentes clés de répartition.

⁵² Les frais d'installation des compteurs à budget s'élèvent à 5.264.899,35 euros. Il s'agit d'investissements qui ne sont par conséquent pas imputés dans le post de coûts 61.

⁵³ En raison du non-paiement, le fournisseur commercial Lance auprès du gestionnaire de réseau de distribution une procédure d'installation d'un compteur à budget chez le client en défaut de paiement. Le fournisseur commercial interrompt toutefois cette procédure d'installation parce qu'un autre client a emménagé dans l'habitation, ou parce qu'un autre fournisseur commercial assure l'approvisionnement en énergie.

⁵⁴ Les frais pour l'achat des compteurs à budget sont amortis sur une période de 10 ans et imputés comme frais consécutifs à une OSP sociale. En 2010, les amortissements totaux pour les compteurs à budget ont atteint 3.582.019,11 euros. Source : Documentation Ores : Budget 2010 / Réalité 2010 – Obligations de service public (OSP) – Electricité.

En Wallonie, les clients en défaut de paiement doivent prendre à leur charge les frais de débranchement, en cas de refus de l'installation ou de l'activation du compteur à budget. Sur le plan des rapports, les frais de débranchement d'Ores sont imputés dans le poste de coûts 63, bloc 2 ligne 5, mais apparaissent comme recettes dans Autres revenus d'exploitation dans le bloc 2 ligne 8. La différence de montant résulte du timing de facturation.

89. Les autres revenus d'exploitation (# 74 dans le bloc 2 ligne 8) : comme indiqué plus haut, il s'agit de l'imputation des frais par le gestionnaire de réseau de distribution aux clients et aux fournisseurs. Il s'agit des prestations accessoires facturées. Ces frais sont facturés directement aux clients ou au fournisseur commercial, à savoir la facturation des frais de débranchement au client en défaut de paiement ou la facturation de 100,00 euros pour l'installation d'un compteur à budget chez un client non protégé dont le contrat de fourniture a été résilié.

90. Les frais administratifs tels que mentionnés dans le bloc 3 ligne 8 sont subdivisés comme suit :

- Gestion des clients: facturation des clients dont le contrat de fourniture a été résilié ;
- MOZA (Move Out Zonder Afspraak)⁵⁵ : le débranchement d'un point d'accès sans contrat de fourniture, consécutif à un déménagement ;
- EOC (End Of Contract) : débranchement d'un point d'accès dont le contrat de fourniture est arrivé à échéance ;
- Traitement des plaintes + indemnisations des clients : l'article 41 du décret wallon du 17 juillet 2008 modifiant le décret sur l'électricité spécifie que les clients, en cas d'interruption d'électricité prolongée ou d'erreur administrative du gestionnaire de réseau de distribution, peuvent déposer une plainte auprès de leur gestionnaire de réseau de distribution et recevoir une indemnité ;
- Gestion comptable : suivi de la gestion de l'infrastructure des compteurs à budget et suivi de la gestion des clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

⁵⁵ Le MOZA est implémenté lorsque l'ancien occupant a signalé son déménagement à son fournisseur, mais aucun nouveau fournisseur ne s'est présenté à ce point d'accès. Cela est généralement dû au fait que le nouvel habitant a oublié d'avertir son fournisseur de son déménagement (définition VREG). En Flandre, le nouvel occupant ou le propriétaire doit payer les frais de débranchement. Les frais d'envoi d'un courrier et de déplacement sur place sont supportés par le gestionnaire de réseau de distribution. En Wallonie, le gestionnaire de réseau de distribution prend en charge tous les frais en matière de MOZA.

III.1.4.3 Coûts d'achat d'électricité (bloc 3)

91. L'achat d'électricité pour les clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié est abordé dans le bloc 3 lignes 1 à 7 incluse. La quantité totale d'électricité achetée est multipliée par le prix d'achat moyen par MWh. Ceci donne les coûts d'achat totaux auxquels il faut encore ajouter les rémunérations de réseau de transmission et de distribution.

Pour l'exercice 2009, six gestionnaires de réseau de distribution d'Ores ont conclu un contrat avec SPE, à savoir Interмосane, Interest, Ideg, Simogel, Sedilec et Interlux.

Le gestionnaire de réseau de distribution IEH a conclu un contrat avec Electrabel. Les prix entendus sont basés sur les cotations Endex, suivant la formule :

$$P = a * \text{Endex} + b.$$

Pour IEH, un prix contractuel de 76,04 euros/MWh⁵⁶ a été obtenu. Pour Interмосane, Interest, Ideg, Simogel, Sedilec et Interlux, un prix contractuel de 79,43 euros/MWh⁵⁷ s'applique.

Pour l'exercice 2010, le coût d'achat est inférieur de 57,82 euros/MWh au coût d'achat de 2009. La valeur Endex moyenne pour la période du 1er avril au 30 septembre 2009 inclus est de 52,70 euros/MWh pour Cal (10).

Pour Ideg et Interest, un prix contractuel de 57,91 euros/MWh⁵⁸ a été obtenu. Pour les autres gestionnaires de réseau de distribution, un prix contractuel de 57,79 euros/MWh⁵⁹ s'applique.

⁵⁶ $P = a * \text{Endex} + b$ où $a = 1$ et $b = 9,266$. Ores déclare que la fixation s'est faite à une cotation Endex de 66,77 euros/MWh.

⁵⁷ $P = a * \text{Endex} + b$ où $a = 1,147$ et $b = 2,73$. Ores déclare que la fixation s'est faite à une cotation Endex de 66,87 euros/MWh.

⁵⁸ $P = a * \text{Endex} + b$ où $a = 1,061$ et $b = 2,00$.

⁵⁹ $P = a * \text{Endex} + b$ où $a = 1,061$ et $b = 1,88$.

III.1.4.4 Vente d'électricité (bloc 4)

92. Le prix de vente est différent pour les clients protégés et non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le prix de vente pour **les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié** est la moyenne des prix les plus récents annoncés par les fournisseurs dans le domaine de distribution du gestionnaire de réseau de distribution pour une catégorie similaire de clients. Cette méthode est la même au niveau fédéral, mais elle donne un prix de vente différent pour chaque gestionnaire de réseau de distribution. Cela donne pour Ores un montant moyen de 183,28 euros/MWh pour les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié⁶⁰.

93. Les gestionnaires de réseau de distribution fournissent de l'électricité au tarif social aux **clients protégés dont le contrat de fourniture a été résilié**. Ce tarif est inférieur au prix maximal facturé aux clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié. Le gestionnaire de réseau de distribution peut réclamer la différence entre les deux prix facturés, (donc : prix maximal pour les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié – tarif social), via le fonds « clients protégés », conformément à l'Arrêté royal du 21 janvier 2004. Ainsi, Ores obtient une compensation du fonds clients protégés pour un montant de 1 598 455,85 euros⁶¹.

94. La forte augmentation des frais réels totaux entre 2008 et 2009 est en grande partie imputable à l'augmentation des coûts de « services et biens divers », (voir bloc 2 ligne 3) et dans une moindre mesure à une augmentation des frais administratifs (voir bloc 3 ligne 8). On trouve trois explications à cela :

- Une augmentation du nombre de compteurs à budget et de limiteurs de puissance de 11 920 unités réelles s'est présentée en 2009 (voir bloc 1 ligne 1 dans le tableau 9). Cela porte le nombre total de compteurs à budget installés à 57.337 à la fin de 2009.

⁶⁰ Plus spécifiquement, Ores se base pour le calcul du prix de vente sur une consommation par le client de 50% pendant les heures pleines et 50% pendant les heures creuses.

⁶¹ La définition wallonne de "client protégé" englobe la définition fédérale et un certain nombre de catégories supplémentaires :

- personnes qui bénéficient de l'utilisation de chèques formation, après décision par le CPAS
- personnes qui se trouvent dans une procédure de médiation de dettes

Selon la définition fédérale, les clients protégés représentent 90,05% de tous les clients protégés selon la définition Wallonne en 2010. Source : rapport annuel de la CWaPE OSP sociales 2010, page 10.

- Le § 9 de l'article 34 du décret sur l'électricité de la Région wallonne⁶² stipule que le gestionnaire de réseau de distribution est responsable des interventions administratives et techniques liées aux OSP⁶³.
- Avec ce paragraphe, les frais sont portés à la charge du gestionnaire de réseau de distribution qui n'avait pas à les supporter auparavant. À quelques exceptions spécifiques près, le gestionnaire de réseau de distribution supporte tous les frais consécutifs aux OSP sociales, et ces frais doivent être socialisés dans les tarifs des réseaux de distribution⁶⁴.
- Le tableau 12 indique quels frais sont supportés par quelle partie avant et après le décret du 17 juillet 2008.

Tableau 12 : Impact du décret du 17 juillet 2008 sur les frais d'OSP

	Avant le décret du 17 juillet 2008	Après le décret du 17 juillet 2008
MOZA et EOC	Fournisseur commercial et gestionnaire de réseau de distribution	Gestionnaire de réseau de distribution
Désactivation du compteur à budget et du limiteur de puissance	Fournisseur commercial	Gestionnaire de réseau de distribution
Interruption de la procédure d'installation	Fournisseur commercial	Gestionnaire de réseau de distribution
Annulation de la demande d'installation d'un compteur à budget ⁶⁵	Fournisseur commercial	Gestionnaire de réseau de distribution

⁶² Décret de la Région wallonne du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité.

⁶³ « Assurer les interventions administratives et techniques liées aux obligations de service public, sauf exception expressément identifiée par le Gouvernement, après avis de la CWaPE » Ce paragraphe a été ajouté au décret sur l'électricité de la Région wallonne via le décret du 17 juillet 2008 modifiant le décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (article 54).

⁶⁴ Les exceptions spécifiques sont:

- installation ou activation d'un compteur à budget chez un client non protégé dont le contrat de fourniture a été résilié : le client paie 100 euros au gestionnaire de réseau de distribution. Les autres frais sont à charge du gestionnaire de réseau de distribution.
- en cas de refus de l'installation ou de l'activation d'un compteur à budget, le client verra son approvisionnement en électricité interrompu. Le client supporte alors tous les frais de débranchement.

⁶⁵ Il y a annulation de la demande d'installation du compteur à budget étant donné que le client en défaut de paiement a payé ses dettes auprès de son fournisseur commercial. L'annulation de la demande d'installation se distingue de l'interruption de la procédure d'installation étant donné que

- Une explication supplémentaire de la forte augmentation des frais totaux réels entre 2008 et 2009 réside dans les créances vis-à-vis des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. En 2009, il a été tenu compte d'une provision de 10 % sur la vente totale⁶⁶. En 2008, ce pourcentage était encore de 2 %. La forte augmentation des réductions de valeur et moins-values sur la réalisation des créances commerciales dans le bloc 5 du tableau 9 est donc une conséquence de l'augmentation du pourcentage de provisions pour clients douteux et d'une augmentation de factures impayées réelles en 2009.

95. Entre les chiffres réels de 2009 et de 2010, on constate toujours une augmentation des frais consécutifs aux OSP sociales. Cette augmentation est toutefois moins forte que celle constatée entre 2008 et 2009. Trois tendances sont importantes pour expliquer l'évolution entre 2009 et 2010 :

- Le poste de coûts connaissant la plus forte croissance est celui des « créances irrécupérables » (bloc 5). Cette forte augmentation est imputable selon Ores aux factures impayées des clients dont le contrat de fourniture a été résilié durant l'année 2010 et au rattrapage du retard de facturation des années précédentes par l'administration des gestionnaires de réseau de distribution.
- Il y a aussi les coûts administratifs (bloc 3 ligne 8) pour la gestion des clients dont le contrat de fourniture a été résilié. Ici, les frais de « gestion des plaintes et indemnisations » sont à la base de cette augmentation.
- Malgré l'augmentation du parc total de compteurs à budget installés, on constate une diminution des frais de gestion des compteurs à budget. Ceci est principalement imputable au fait que des PC ne sont plus mis à disposition des CPAS. Les paiements lors de la recharge des cartes de compteur à budget doivent s'effectuer via PayPhone de Belgacom.

cette dernière est la conséquence d'un changement de client ou d'un changement de fournisseur au point de raccordement.

⁶⁶ Source : Rapport Ores : Document Budget 2009 / Réalité 2009 – Obligations de service public (OSP) - Electricité.

III.2 Comparaison de frais spécifiques entre Eandis, Infrac, Sibelga et Ores

96. Un aperçu de la comparaison des frais consentis pour les OSP sociales par Eandis, Infrac, Sibelga et Ores est établi.

97. La fourniture de 100 kWh gratuits s'applique spécifiquement à la Flandre. Donc, les frais d'exécution de cette OSP sociale ne sont enregistrés que chez Eandis et Infrac. Ce point a été discuté dans les numéros 5 et 41 à 44 inclus.

98. La gestion des compteurs à budget et/ou des limiteurs de puissance ainsi que la fourniture d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié s'applique à tous les gestionnaires de réseau de distribution.

Une comparaison est effectuée pour ce qui concerne :

- les frais pour la **gestion des compteurs à budget** et des limiteurs de puissance ainsi que la fourniture aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié. Cette analyse établira une comparaison générale des frais consécutifs aux OSP sociales ;
- le **coût d'achat** d'électricité pour les clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

99. Le tableau suivant fournit une indication des frais pour la gestion des clients dont le contrat de fourniture a été résilié ainsi que la gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance. Cette analyse se base sur les frais résultant des OSP sociales par rapport au nombre total de compteurs à budget installés par le gestionnaire de réseau de distribution⁶⁷.

⁶⁷ La méthode de comparaison du nombre total de compteurs à budget installées a été préférée à la méthode visant à comparer simplement les compteurs à budget installés actifs ou le nombre de clients dont le contrat de fourniture a été résilié. En effet, les différents coûts tels que les frais d'amortissement, les frais d'entretien et la gestion des compteurs à budget doivent être répartis sur l'ensemble des compteurs à budget.

Les données de coûts utilisées concernent pour :

- Eandis : tableau 8 bloc 3 ligne 1, à savoir les frais d'installation de compteurs à budget et de suivi de la fourniture ;
- Infrac : tableau 9 bloc 3 ligne 1, à savoir les frais d'installation de compteurs à budget et de suivi de la fourniture ;
- Sibelga : tableau 10 bloc 2 lignes 7 et 8, à savoir les frais administratifs et le placement de limiteurs de puissance ;
- Ores : tableau 11 bloc 2 ligne 1 et bloc 3 ligne 8, à savoir les frais d'installation de compteurs à budget et de suivi de la fourniture, ainsi que les frais administratifs.

100. Ces frais sont repris à la ligne 1 du tableau ci-dessous.

Le nombre total de compteurs à budget installés est indiqué en ligne 2. Dans le cas de Sibelga, on s'est basé sur le nombre total de limiteurs de puissance installés.

La ligne 3 montre le rapport entre les frais consécutifs aux OSP sociales et le total de compteurs à budget.

Tableau 13 : Frais pour la gestion de compteurs à budget et la fourniture aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié

		Réalité 2007	Réalité 2008	Réalité 2009	Réalité 2010
Eandis	ligne 1	18.404.959,42 €	20.233.812,82 €	20.892.081,64 €	22.790.432,02 €
	ligne 2	41.453	48.468	55.067	62.704
	ligne 3	444,00 €	417,47 €	379,39 €	363,46 €
Infrac	ligne 1	2.236.846,07 €	3.743.538,89 €	4.473.815,41 €	5.142.372,47 €
	ligne 2	10.714	12.686	14.443	17.578
	ligne 3	208,78 €	295,09 €	309,76 €	292,55 €
Sibelga	ligne 1	3.725.329,57 €	4.635.039,54 €	4.806.300,00 €	5.311.400,00 €
	ligne 2	11.127	13.310	13.145	15.118
	ligne 3	283,40 €	348,24 €	431,95 €	351,33 €
Ores	ligne 1	12.322.098,28 €	14.912.350,21 €	28.260.041,69 €	25.238.311,78 €
	ligne 2	38.268	45.417	57.337	67.701
	ligne 3	321,99 €	328,34 €	492,88 €	372,79 €

101. Le tableau ci-dessus montre une différence nette au niveau des frais moyens entre les gestionnaires de réseau de distribution flamands et wallons pour ce qui concerne les frais consécutifs aux OSP sociales durant l'exercice 2009.

La différence au niveau des frais en 2009 est imputable au fait que la Région wallonne impose certaines obligations aux gestionnaires de réseau de distribution wallons, que la réglementation flamande n'impose pas aux gestionnaires de réseau de distribution de sa région. Les frais supplémentaires spécifiques à la réglementation wallonne concernent :

- Débranchement en cas de MOZA :
En Flandre, le nouvel occupant ou le propriétaire doit payer les frais de débranchement.⁶⁸ Les frais d'envoi d'un courrier et de déplacement sur place sont supportés par le gestionnaire de réseau de distribution.
En Wallonie, le gestionnaire de réseau de distribution prend en charge tous les frais en matière de MOZA⁶⁹.
- Traitement des plaintes + indemnisations : l'article 41 du décret wallon du 17 juillet 2008 modifiant le décret sur l'électricité spécifie que les clients, en cas d'interruption d'électricité prolongée ou d'erreur administrative du gestionnaire de réseau de distribution, peuvent déposer une plainte auprès de leur gestionnaire de réseau de distribution et recevoir une indemnité⁷⁰.
- Gestion de l'infrastructure des compteurs à budget : ce poste comprend la gestion de la base de données pour le traitement des informations et la rémunération des points de recharge externes (exemple : cabines téléphoniques de Belgacom)⁷¹
- Interruption de la procédure d'installation : en 2010, Ores a reçu 86 711 demandes d'installation d'un compteur à budget. Seules 10 364 unités ont été réellement installées. Le fournisseur commercial a en effet interrompu la procédure d'installation

⁶⁸ Source: Présentation de la VREG pour les régulateurs en matière d'OSP sociales.

⁶⁹ Source: Avis de la CWaPE du 12 novembre 2008 relatif à une analyse des obligations des OSP facturées aux gestionnaires de réseau de distribution.

⁷⁰ A titre de comparaison: le système d'indemnisation en cas d'interruption d'électricité prolongée ne s'applique pas en Flandre, ni à Bruxelles.

⁷¹ A titre de comparaison: lors de l'imputation des frais dans les tarifs, Eandis tient compte de la rémunération des points de recharge externes, à savoir les CPAS, et des frais de services à la clientèle. La recharge de cartes ce compteur à budget dans des cabines téléphoniques n'est possible en Flandre.

d'une partie considérable de compteurs à budget. Ces frais doivent être imputés par Ores⁷².

- Il est également fait référence au numéro 95 aux explications de l'augmentation des frais entre 2008 et 2009 chez Ores, avec comme point principal la modification de la réglementation de l'article 34 du décret sur l'électricité de la Région wallonne.

102. En 2010, les frais spécifiques moyens d'Eandis et d'Infrax sont dans la même ligne qu'en 2009. Étant donné que tant Eandis qu'Infrax sont sujets aux mêmes OSP sociales flamandes, il n'y a pas de causes réglementaires aux différences de frais entre les deux sociétés d'exploitation. Une allocation interne des frais différente explique les différences dans les frais spécifiques moyens.

103. Dans le cas d'Ores, la baisse des frais spécifiques moyens en 2010 est principalement imputable à deux composantes de coûts, à savoir :

- infrastructure des points de recharge : les PC ne sont plus mis à disposition des CPAS. Ce rôle est entièrement repris par la fonctionnalité de recharge par téléphone du Payphone de Belgacom ;
- gestion des clients dont le contrat de fourniture a été résilié : le nombre de clients dont le contrat de fourniture a été résilié a connu une baisse en 2010 par rapport à 2009 (-17,47 %) passant de 26 418 à 21 804.

104. On peut constater des différences en ce qui concerne les **frais d'achat** pour la fourniture d'électricité auprès des gestionnaires de réseau de distribution. Ces différences sont imputables à 2 facteurs, dont le premier exerce le plus d'influence :

- la date à laquelle les gestionnaires de réseau de distribution ont fixé la cotation Endex ;
- la formule de prix qui a conduit au prix d'achat.

⁷² En Flandre, le fournisseur commercial ne joue aucun rôle dans cette procédure. En effet, le client en défaut de paiement en Flandre est approvisionné en électricité par le gestionnaire de réseau de distribution, sans installation d'un compteur à budget. L'installation du compteur à budget n'intervient qu'ultérieurement dans la procédure en cas de non-paiement vis-à-vis du gestionnaire de réseau de distribution. En Wallonie, le compteur à budget est installé plus tôt dans la procédure, notamment lors du transfert du client en défaut de paiement du fournisseur commercial vers le gestionnaire de réseau de distribution.

Le tableau 14 ci-dessous présente les dates de clic ainsi que le prix d'achat moyen exprimé en € / MWh pour l'année 2009.

Il en ressort qu'Eandis a le prix d'achat moyen le plus bas et Infrax le plus élevé.

La date de « clic » peut être reliée à la fixation de la cotation Endex dans le graphique 5.

Le tableau 15 et le graphique 6 présentent les informations relatives à l'achat d'électricité par les gestionnaires de réseau de distribution pour l'année 2010.

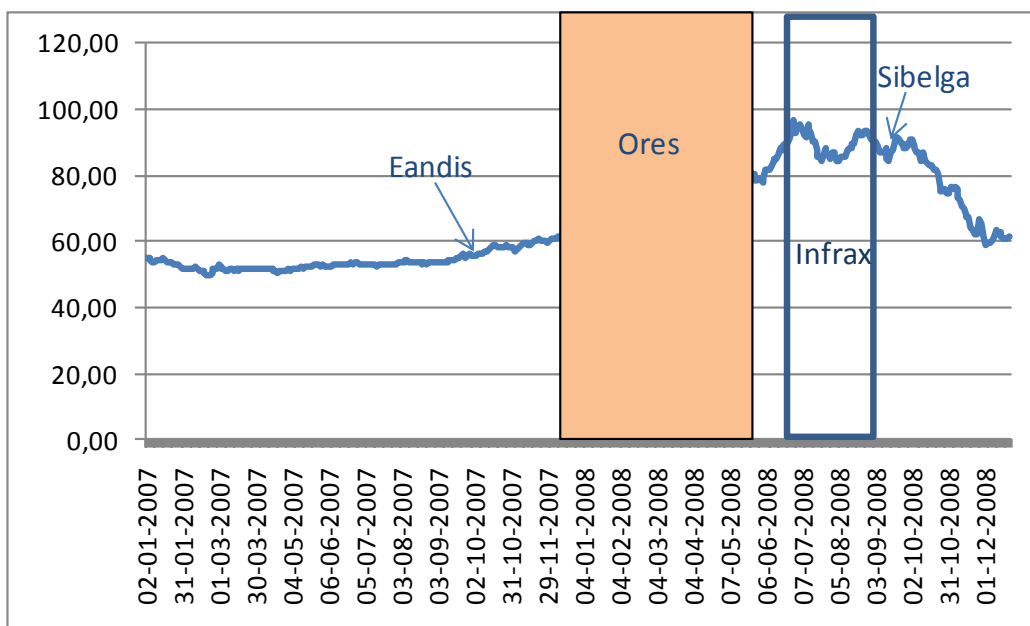
Tableau 14 : Prix d'achat d'électricité en 2009

Gestionnaire de réseau de distribution	Date du "click"	Cotation Endex	Prix d'achat moyen
Eandis	9 octobre 2007	€ 56,57 / MWh	€ 66,08 / MWh
Infrax	Cotation Endex moyen de juillet et août 2008	€ 89,75/MWh	€104,41/MWh (Infrax sans PBE) €100,06/MWh (PBE)
Sibelga	16 septembre 2008	€ 87,90 / MWh	€ 87,90 / MWh
Ores	Cotation Endex moyen du période 01/12/2007 - 31/05/2008	€ 66,87 / MWh IEH: click à € 66,77 / MWh	€ 78,88 / MWh (Ores, sans IEH) € 75,64 / MWh (IEH)

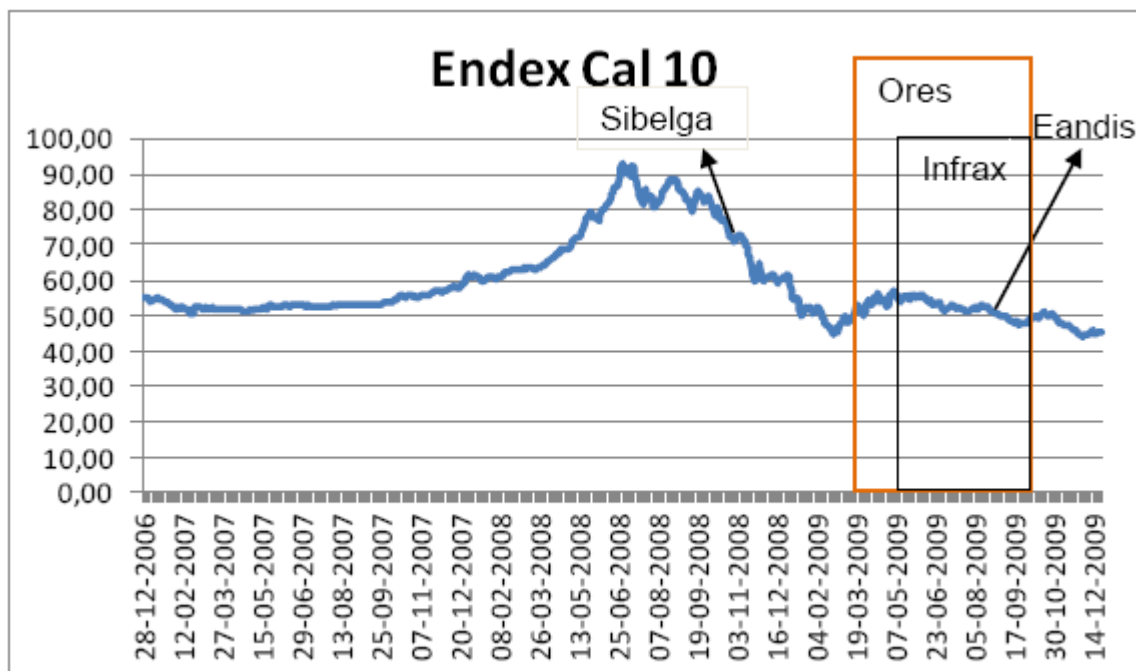
Tableau 15 : Prix d'achat d'électricité en 2010

Gestionnaire de réseau de distribution	Date du "click"	Cotation Endex	Prix d'achat moyen
Eandis	13 août 2009	€ 52,48 / MWh	€ 57,38 / MWh
Infrax	Cotation Endex moyen du période 08/06/2009-30/09/2009	€ 51,64 /MWh	€ 66,42 / MWh
Sibelga	13 novembre 2008	€ 69,73 / MWh	€ 72,05 / MWh
Ores	Cotation Endex moyen du période 01/04/2009-30/09/2009	€ 52,70 / MWh	€ 57,91 / MWh (IDEG et Interest) € 57,79 / MWh (Ores, sans IDEG et Interest)

Graphique 5 : Cotations Endex pour Cal 09 Power BE Baseload (en € / MWh) pour janvier 2007 – décembre 2008



Graphique 6 : Cotations Endex pour Cal 10 Power BE Baseload (en € / MWh) pour janvier 2007 – décembre 2009



105. La quantité d'électricité achetée pour les clients dont le contrat de fourniture a été résilié est la plus élevée chez Eandis. Suivent ensuite Infrax, Ores et Sibelga.

Tableau 16 : Quantités d'électricité achetées et nombre de clients à approvisionner en 2009

Gestionnaire de réseau de distribution	Quantité	Nombre de clients	Consommation moyenne en MWh par client
Eandis	199.432,32	52.403	3,81
Infrax	90.779,85	20.491	4,43
Sibelga	3.423,66	1.926	1,78
Ores	78.459,97	26.418	2,97

Tableau 17 : Quantités d'électricité achetées et nombre de clients à approvisionner en 2010

Gestionnaire de réseau de distribution	Quantité	Nombre de clients	Consommation moyenne en MWh par client
Eandis	220.674,19	57.351	3,85
Infrax	91.441,36	19.476	4,70
Sibelga	7.934,70	3.356	2,36
Ores	78.942,87	21.804	3,62

III.3 Lien avec le nombre de clients

106. Les tableaux 18 à 21 contiennent les données relatives aux évolutions sous-jacentes notamment des clients dont le contrat de fourniture a été résilié respectivement pour Eandis, Infrax, Sibelga et Ores.

Les situations au 31 décembre 2007, 2008, 2009 et 2010 sont présentées.

III.3.1 Lien avec le nombre de clients: Eandis

107. Le tableau 18 ci-dessous ébauche la situation d'Eandis en tant que fournisseur social et examine la part occupée en Flandre en matière de fourniture d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

On commence par l'évolution du nombre de clients finals domestiques (voir ligne 1).

On peut voir le nombre total de compteurs à budget et limiteurs de puissance activés (ligne 2), ainsi que le nombre de branchements exécutés par Eandis (ligne 3) et le nombre de clients protégés qu'elle approvisionne au tarif social (ligne 4).

Sur la base des lignes 5, 6 et 7, on constate qu'Eandis approvisionne 74,77 % de tous les clients dont le contrat de fourniture a été résilié en Flandre à la fin de 2010.

Tableau 18 : Données sociales d'Eandis⁷³

	Eandis	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Ligne 1	Nombre de clients domestiques électricité	2.044.508	2.062.040	2.060.111	2.057.570
Ligne 2	Nombre des compteurs à budget et limiteurs de puissance installés	41.453	48.468	55.067	62.704
Ligne 3	Nombre de raccordements	1.010	1.267	1.479	1.577
Ligne 4	Nombre de raccordements fournis par Eandis au tarif social	4.289	7.656	10.675	6.626
Ligne 5	Nombre des clients droppés chez Eandis	39.053	42.842	52.426	57.351
Ligne 6	Nombre des clients droppés en Flandre	52.875	59.520	73.519	76.701
Ligne 7	Pourcentage des clients droppés chez Eandis vis-à-vis le total des droppés en Flandre	73,86%	71,98%	71,94%	74,77%

III.3.2 Lien avec le nombre de clients : Infrac

108. Le tableau 19 ci-dessous ébauche la situation d'Infrac en tant que fournisseur social. La structure du tableau est la même que celui consacré à Eandis.

Sur la base des lignes 5, 6 et 7, on constate qu'Infrac approvisionne 25,23 % de tous les clients dont le contrat de fourniture a été résilié en Flandre à la fin de 2010.

Tableau 19 : Données sociales d'Infrac

	Infrac	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Ligne 1	Nombre de clients domestiques électricité	569.372	581.261	588.797	597.537
Ligne 2	Nombre des compteurs à budget et limiteurs de puissance installés	10.714	12.686	14.443	17.578
Ligne 3	Nombre de raccordements	4.580	6.149	3.732	4.996
Ligne 4	Nombre de raccordements fournis par Infrac au tarif social	380	678	1.549	2.403
Ligne 5	Nombre des clients droppés chez Infrac	13.822	16.678	21.093	19.350
Ligne 6	Nombre des clients droppés en Flandre	52.875	59.520	73.519	76.701
Ligne 7	Pourcentage des clients droppés chez Infrac vis-à-vis le total des droppés en Flandre	26,14%	28,02%	28,69%	25,23%

III.3.3 Lien avec le nombre de clients : Sibelga⁷⁴

109. Le tableau 20 ci-dessous ébauche la situation de Sibelga en tant que fournisseur social.

On commence par l'évolution du nombre de points d'accès domestiques (voir ligne 1).

⁷³ Source : rapport Eandis, rapports annuel Eandis 2007, 2008 et 2009 et rapports de la VREG relatifs aux OSP sociales (<http://www.vreg.be/sociale-openbaredienstverplichtingen>).

⁷⁴ Source : http://www.brugel.be/Files/media/Statistiek_Markstatistiek-4e-trimestre_4de-kwartaal-2009.pdf?siteID=.

On peut voir le nombre total de limiteurs de puissance installés à Bruxelles (ligne 2), ainsi que le nombre de débranchements exécutés par Sibelga (ligne 3) et le nombre de clients protégés qu'elle approvisionne au tarif social (ligne 4).

Tableau 20 : Données sociales de Sibelga

	Sibelga	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Ligne 1	Nombre des raccordements domestiques	590.444	596.698	604.168	604.477
Ligne 2	Nombre des limiteurs de puissance installés	11.127	13.310	13.145	15.118
Ligne 3	Nombre des raccordements	0	0	739	348
Ligne 4	Nombre des clients droppés, fourni par Sibelga au tarif social	42	322	1.926	3.356

III.3.4 Lien avec le nombre de clients : Ores⁷⁵

110. Le tableau 21 ci-dessous ébauche la situation d'Ores en tant que fournisseur social et examine la part occupée en Wallonie en matière de fourniture d'électricité aux clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

On commence par l'évolution du nombre de points d'accès domestiques (voir ligne 1).

On peut voir le nombre total de compteurs à budget et limiteurs de puissance activés (ligne 2), ainsi que le nombre de branchements exécutés par Ores (ligne 3) et le nombre de clients protégés qu'elle approvisionne au tarif social (ligne 4).

Sur la base des lignes 5, 6 et 7, on constate qu'Ores approvisionne 68,62 % de tous les clients dont le contrat de fourniture a été résilié en Wallonie à la fin de 2010.

Les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié en attente de l'installation d'un compteur à budget sont approvisionnés par Ores. L'augmentation des compteurs à budget installés était moins forte en 2010 que l'augmentation en 2009. Il en a résulté que les clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié devaient attendre moins longtemps l'installation d'un compteur à budget, et ainsi qu'il y avait moins de clients non protégés dont le contrat de fourniture a été résilié en 2010. Ceci explique la baisse du nombre de clients dont le contrat de fourniture a été résilié par Ores en 2010.

⁷⁵ Source: Rapport Ores, rapport annuel Ores, Rapport annuel OSP sociales CWaPE.

Tableau 21 : Données sociales d'Ores

	Ores	31/12/2007	31/12/2008	31/12/2009	31/12/2010
Ligne 1	Nombre de clients domestiques électricité	1.271.210	1.316.274	1.334.775	1.513.000
Ligne 2	Nombre des compteurs à budget et limiteurs de puissance installés	38.268	45.417	57.337	67.701
Ligne 3	Nombre de raccordements	372	4.254	5.490	5783
Ligne 4	Nombre de raccordements fournis par Ores au tarif social	5.206	9.258	10.417	11.353
Ligne 5	Nombre des clients droppés chez Ores	10.004	17.153	26.418	21.804
Ligne 6	Nombre des clients droppés en Flandre	12.712	23.693	33.517	31.773
Ligne 7	Pourcentage des clients droppés chez Ores vis-à-vis le total des droppés en Wallonie	78,70%	72,40%	78,82%	68,62%

III.4 Fonds « clients protégés » de la CREG

111. La partie suivante explique le financement du fonds « clients protégés ». Selon l'Arrêté royal du 22 décembre 2003⁷⁶, le fonds « clients protégés » est alimenté par une surcharge sur les tarifs. Sur proposition de la CREG, le Gouvernement fixe au plus tard le 1er décembre le montant annuel nécessaire au financement du fonds « clients protégés ». L'estimation effectuée par la CREG est basée sur la multiplication de 3 termes :

- la différence entre le prix du marché⁷⁷ et le tarif social ;
- le nombre de clients protégés résidentiels qui bénéficient du tarif social ;
- la consommation moyenne annuelle de la catégorie concernée de clients protégés.

Pour obtenir une estimation complète des coûts qui devraient être engagés par fonds « clients protégés », le montant de l'estimation des frais administratifs est ajouté.

112. On peut ainsi obtenir une estimation du contenu du fonds « clients protégés » pour l'exercice à venir. Il faut remarquer que ces recettes sont financées par une surcharge sur les tarifs. Celle-ci est comprise dans la contribution fédérale. Il faut ainsi obtenir un montant par kWh. Cette surcharge doit être payée par chaque utilisateur final en Belgique.

⁷⁶ Arrêté Royal du 22 décembre 2003 fixant les modalités de financement du coût réel net résultant de l'application de prix maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels.

⁷⁷ Le prix du marché est ici le montant qui est facturé aux clients non protégés avec des caractéristiques de consommation similaire.

113. Pour ce faire, une division mathématique est effectuée. Au niveau du numérateur figure le montant estimé. Au niveau du dénominateur figure le nombre de kWh, à savoir la quantité de kWh transportée sur le réseau de transmission, hormis le transit d'électricité, au cours de l'année t-2 précédant l'année de service t à financer.

114. À la fin de chaque trimestre, Elia verse un quart du montant estimé dans le fonds « clients protégés ».

En cas de versements excédentaires ou insuffisants, un apurement des soldes est effectué.

115. Le fournisseur commercial ou le gestionnaire de réseau de distribution facture le tarif social au client. Conformément à l'Arrêté royal du 21 janvier 2004⁷⁸, le fournisseur social peut récupérer la différence entre le prix du marché et le tarif social via le fonds « clients protégés » de la CREG. La différence entre le prix du marché et le tarif social est calculée pour chaque client protégé résidentiel lors de chaque facturation. Le fournisseur social a également droit à un remboursement des frais administratifs supplémentaires générés par l'application et le suivi des prix maximaux sociaux. Pour la récupération via le fonds « clients protégés » le gestionnaire de réseau de distribution ou le fournisseur commercial remet une créance à la CREG dans le courant du mois suivant chaque trimestre. Le paiement de celle-ci via le fonds s'effectue dans les 3 mois à compter de la réception pour autant qu'elle soit correcte.

116. Les créances (TVA comprise) que les fournisseurs commerciaux et le gestionnaire de réseau de distribution remettent à la CREG, indiquent la différence entre le prix de référence normal et le tarif social. Il faut pour ce faire tenir compte explicitement des clients protégés qui selon la définition fédérale répondent aux conditions du tarif social.

117. Pour un client protégé chez le fournisseur, ce prix de référence normal est basé sur la formule standard qui est appliquée à la majorité des clients possédant le même profil de consommation.

118. Pour un client protégé chez le gestionnaire de réseau de distribution, ce prix de référence normal est le tarif qui est facturé à un client non protégé dont le contrat de fourniture a été résilié. Le calcul du tarif a été abordé dans les numéros 21 et 22. Il s'agit du

⁷⁸ Arrêté Royal du 21 janvier 2004 déterminant les modalités de compensation du coûté réel net découlant de l'application des prix maximaux sociaux sur le marché de l'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge.

prix maximal tel que défini dans l'arrêté ministériel du 1er juin 2004 et dont la méthode de calcul a été exposée dans la décision de la CREG (B) 100429-CDC-964 du 29 avril 2010.

119. La différence entre le prix de référence normal et le tarif social, ainsi que les frais administratifs, peut être récupérée par le fournisseur commercial ou le gestionnaire de réseau de distribution via le fonds « clients protégés ».

Pour la récupération des frais administratifs, seuls les frais supplémentaires découlant de l'application et du suivi des tarifs sociaux entrent en ligne de compte.

Il s'agit :

- de l'amortissement sur 5 ans des frais d'adaptation du module facturation ;
- les frais liés à la gestion des attestations.

Le gestionnaire de réseau de distribution doit fournir à la CREG un aperçu détaillé des frais administratifs engagés. Aucune TVA n'est applicable en cas de récupération des frais administratifs.

Les données relatives aux créances⁷⁹ vis-à-vis du fonds « clients protégés » comportent les récupérations suivantes :

- Récupération énergie clients protégés en 2010 :

Eandis :	€ 2.993.607,93
Infrax :	€ 1.006.408,54
Sibelga :	€ 213.638,58
Ores :	€ 2.547.357,16

⁷⁹ Les montants d'Infrax (à l'exception de PBE), Sibelga et Ores n'ont pas encore été remboursés à ce jour. Cette opération sera effectuée dès réception de renseignements complémentaires.

- Récupération frais administratifs clients protégés en 2010 :

Eandis :	€ 47.342,79
Infrax :	€ 13.398,99
Sibelga :	€ 4.446,26
Ores :	€ 39.809,00

IV. CONCLUSION

Cette étude apporte un éclairage sur les frais inhérents aux activités d'exécution des OSP sociales chez Eandis, Infrax, Sibelga et Ores.

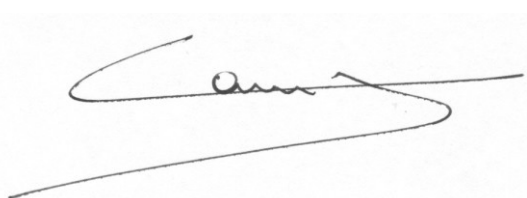
Néanmoins, il est difficile de comparer les différents gestionnaires de réseau de distribution de Flandre, Bruxelles et Wallonie étant donné les différences entre les régions essentiellement pour ce qui concerne :

- la réglementation ;
- le mécanisme de répartition des frais des gestionnaires de réseau de distribution.

Bien qu'une comparaison des données relatives aux frais entre Eandis, Infrax, Sibelga et Ores nécessite une certaine prudence, un certain nombre de grandes lignes directrices apparaissent clairement dans les analyses de la présente étude :

- Les gestionnaires de réseau de distribution sont confrontés en 2009 à un nombre croissant de clients dont le contrat de fourniture a été résilié, et par voie de conséquence une augmentation des frais inhérents à la gestion de ces clients.
- Les frais pour la gestion des clients dont le contrat de fourniture a été résilié ainsi que la gestion des compteurs à budget et des limiteurs de puissance en 2009 sont nettement supérieurs en Wallonie qu'en Flandre.
- La tendance d'un nombre croissant de clients dont le contrat de fourniture a été résilié se poursuit en 2010 pour les gestionnaires de réseau de distribution, à l'exception d'Ores et dans une moindre mesure d'Infrax, qui est confrontée à une baisse du nombre de clients dont le contrat de fourniture a été résilié.

Pour la Commission de Régulation de l'électricité et du gaz :



Guido Camps
Directeur



François Possemiers
Président du Comité de direction

ANNEXE 1 : CONDITIONS RELATIVES AUX CLIENTS PROTÉGÉS RÉSIDENTIELS

La présente annexe reprend l'article 2 de l'Arrêté ministériel du 30 mars 2007 fixant les prix sociaux maximaux pour la fourniture d'électricité aux clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire. Ce dernier énumère les conditions auxquelles le client doit satisfaire pour acquérir le statut de clients protégés résidentiels. Ainsi, le client protégé a droit au tarif social.

Pour l'application du présent arrêté ministériel, il faut entendre par « clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire », au sens de l'article 20, § 2 de la loi du 29 avril 1999 relative à l'organisation du marché de l'électricité, modifié par la loi du 1er juin 2005 :

A.

Tout client final qui peut prouver que lui-même ou que toute personne vivant sous le même toit bénéficie d'une décision d'octroi :

- du revenu d'intégration accordé par le CPAS de sa commune en vertu de la loi du 26 mai 2002 concernant le droit à l'intégration sociale ;
- du revenu garanti aux personnes âgées, en vertu de la loi du 1er avril 1969 instituant un revenu garanti aux personnes âgées et de la garantie de revenus aux personnes âgées (GRAPA) en vertu de la loi du 22 mars 2001 ;
- d'une allocation aux handicapés suite à une incapacité permanente de travail ou une invalidité d'au moins 65 %, en vertu de la loi du 27 juin 1969 relative à l'octroi d'allocations aux handicapés ;
- d'une allocation de remplacement de revenus aux handicapés, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;

- d'une allocation d'intégration aux handicapés appartenant aux catégories II, III ou IV, en vertu de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés ;
- d'une allocation d'aide aux personnes âgées, en vertu des articles 127 et suivants de la loi du 22 décembre 1989 ;
- d'une allocation pour l'aide d'une tierce personne en fonction de la loi du 27 juin 1969 ;
- d'une aide sociale financière dispensée par un CPAS à une personne inscrite au registre des étrangers avec une autorisation de séjour illimitée et qui en raison de sa nationalité ne peut être considérée comme ayant droit à l'intégration sociale ;

B.

Par assimilation aux catégories 2, 3, 4, 5, 6 et 7 mentionnés au point A., le bénéficiaire d'une allocation d'attente, soit du revenu garanti aux personnes âgées, soit d'une allocation aux handicapés, soit d'une allocation d'aide aux personnes âgées, qui lui est accordée par le CPAS.