



MÉTHODE DE CALCUL DES COÛTS DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC SOCIALES À CHARGE DES GRD

En application de l'article 43 §2 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 36 §1er du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz qui précisent que « la CWaPE établit, le cas échéant par voie réglementaire, la méthode de calcul des coûts réels nets des obligations de service public et la vérification des calculs effectués par chaque entreprise concernée conformément à cette méthodologie ».

Version du 2 avril 2009

TABLE DES MATIERES

Méthode de calcul des coûts des obligations de service public

1.	Description de la méthode	3
1.1.	Mise au point de la méthode de calcul.....	3
1.2.	Optimisation de la méthode	3
2.	Inventaire des obligations de service public sociales à charge des GRD ..	3
2.1.	Achat et placement de compteurs à budget	3
2.2.	Gestion des rechargements des cartes de compteurs à budget	4
2.3.	Gestion de la clientèle des GRD	5
2.4.	Gestion des déménagements problématiques.....	5
2.5.	Gestion des fins de contrat	5
2.6.	Autres coûts liés à des OSP à caractère social.....	6
3.	Structure des coûts des OSP sociales	7
3.1.	Achat et placement de compteurs à budget électricité et/ou gaz (voir tableaux 1 et 2 repris en annexe)	7
3.2.	Mise en place et exploitation des centres de rechargement des cartes de compteurs à budget (voir tableau 3 repris en annexe)	9
3.3.	La gestion de la clientèle propre au GRD (voir tableau 4 repris en annexe)	10
3.4.	Gestion des déménagements problématiques (voir tableau 5 repris en annexe).....	11
3.5.	Gestion des fins de contrat (voir tableau 6 repris en annexe).....	12
3.6.	Autres coûts liés à des OSP à caractère social (voir tableau 7 repris en annexe).....	13
4.	Rapportage des données	14
5.	Annexes	14

Méthode de calcul des coûts des obligations de service public

1. Description de la méthode

1.1. Mise au point de la méthode de calcul

Cette méthode comprend quatre volets :

- inventaire des OSP concernées par la méthode de calcul et identification de la nature des coûts de ces OSP ;
- pour chaque obligation de service public, déterminer la structure des coûts de cette OSP en identifiant les différents paramètres qui interviennent, et en distinguant les paramètres qui devront faire l'objet d'estimations voire de modélisation, des données disponibles chez les différents acteurs ;
- dans la structure des coûts d'une OSP donnée, proposer une méthode d'estimation ou de modélisation des paramètres identifiés, et déterminer les données (volume, fréquence) nécessaires et leur provenance, de manière à pouvoir établir un coût final pour une période donnée. Ce coût final sera exprimé en €/MWh fourni, le cas échéant selon le type de client ;
- mettre en place un système régulier de monitoring et de reporting des coûts.

1.2. Optimisation de la méthode

La méthodologie adoptée devra être du type adaptative, autrement dit la structure de coût, et surtout les paramètres utilisés dans cette structure, verront leur modélisation s'affiner au cours du temps en fonction des études et retours d'information en provenance du terrain.

2. Inventaire des obligations de service public sociales à charge des GRD

Il est convenu que la priorité sera initialement mise sur les OSP à caractère social à charge des GRD. Plus précisément ces OSP sont celles qui ont été mises en place en vue de la protection des clients vulnérables.

2.1. Achat et placement de compteurs à budget

Achat des CàB

Conformément à l'article 16 §2 de l'AGW OSP Electricité et à l'article 17 §2 de l'AGW OSP Gaz, le coût du compteur à budget est à charge du GRD qui en est le propriétaire.

Le coût d'achat devra être analysé sur base de la durée de vie estimée du compteur (amortissement en 10 ans - cfr article 5 §3 de l'AR du 2 septembre 2008) et compte tenu des ressources dédiées à cette tâche (contribution du service achat pour l'appel d'offre, gestion du stock, entreposage, ...).

Placement de CàB

Conformément à l'article 16 §1 de l'AGW OSP Electricité, le GRD place un compteur à budget chez le client résidentiel raccordé en basse tension qui en fait la demande soit lui-même, soit via son fournisseur.

Conformément à l'article 17 §1 de l'AGW OSP Gaz, le GRD place un compteur à budget chez le client résidentiel qui en fait la demande soit lui-même, soit via son fournisseur.

Le **coût du placement** est à charge du client (Art 16 §3 pour l'électricité et article 17 §3 pour le gaz) mais la quote-part effectivement à charge du client est néanmoins limitée (cfr article 34 pour l'électricité et article 36 pour le gaz - 100 € en électricité/150 € en gaz pour les clients non protégés en défaut de paiement et gratuité pour les clients protégés en défaut de paiement).

L'analyse des coûts devra prendre en considération la gestion des demandes de placement, les abandons et annulations de la procédure, les ressources internes et/ou externes mobilisées, les coûts salariaux et non salariaux, ...

De même les coûts inhérents au **processus après placement**, tels les coûts d'entretien et de dépannage des compteurs à budget, devront également être pris en compte.

2.2. Gestion des rechargements des cartes de compteurs à budget

Conformément à l'article 17 de l'AGW OSP Electricité et à l'article 18 de l'AGW OSP Gaz, les GRD sont responsables de la conception, de la mise en œuvre et de l'exploitation d'un système commun de rechargement du compteur à budget valable sur l'ensemble du territoire et permettant, au minimum pendant les heures ouvrables, le rechargement du compteur dans chaque commune à partir du 1^{er} janvier 2007 au plus tard.

L'analyse des coûts devra prendre en considération :

- la **mise en place des centres de rechargement** tant pour les bureaux d'accueil des GRD que pour les stations off-line dans les CPAS (locaux mis à disposition, systèmes informatiques, terminaux banksys, ...) ;
- le « **multivendeurs** » et les **cabines téléphoniques Belgacom** (coûts fixes et d'exploitation) ;
- la **gestion des rechargements** tant en terme de traitement des informations que pour la gestion des fonds.

2.3. Gestion de la clientèle des GRD

Conformément à l'article 34, 3° b et d du décret électricité du 12 avril 2001 et l'article 32 §1^{er}, 3° b et d du décret gaz du 19 décembre 2002, les GRD sont tenus :

- d'assurer la fourniture d'électricité - de gaz aux clients protégés au tarif social ;
- d'assurer, à titre temporaire, la fourniture des clients finals qui se retrouvent provisoirement sans contrat de fourniture ou dans les liens d'un contrat de fourniture qui a été suspendu.

L'analyse des coûts devra prendre en considération :

- **l'accueil et la gestion de la clientèle;**
- **la gestion des achats d'énergie** nécessaires à l'alimentation des clients concernés
- **la différence entre le prix d'achat et le prix de vente** du gaz ou de l'électricité fournie;
- **la gestion des CLE** que les GRD doivent saisir avant de pouvoir procéder le cas échéant à la suspension de la fourniture d'énergie;
- **la gestion des créances difficilement recouvrables** que les GRD détiendront sur des clients protégés ayant fait l'objet d'une décision CLE.

2.4. Gestion des déménagements problématiques

Conformément à l'article 22 bis de l'AGW OSP Electricité et à l'article 23 bis de l'AGW OSP Gaz, les GRD sont tenus de mettre en œuvre une procédure de régularisation dès lors qu'une demande de MOZA a été introduite par le fournisseur.

L'analyse des coûts devra prendre en considération :

- **la gestion administrative de la demande de MOZA;**
- **les prestations des agents de terrain.**

2.5. Gestion des fins de contrat

Conformément à l'article 22 de l'AGW OSP Electricité et à l'article 23 de l'AGW OSP Gaz, les GRD sont tenus, en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur à partir de la date de cessation du contrat précédent, de procéder sans délai à la coupure du raccordement.

L'analyse des coûts devra prendre en considération :

- **la gestion administrative des fins de contrat;**
- **les prestations des agents de terrain.**

2.6. Autres coûts liés à des OSP à caractère social

Le souhait des GRD étant d'avoir une concordance entre les coûts OSP introduits dans le cadre de leur proposition tarifaire à la CREG et les coûts des OSP découlant de la présente méthode, il a été décidé de reprendre dans cette catégorie « autres coûts liés à des OSP à caractère social » tant les coûts des OSP sociales imposées par les autorités fédérales que les différents éléments de coûts, en lien avec les OSP à caractère social imposées aux GRD, non encore abordés dans les sections précédentes.

Ainsi cette rubrique vise notamment les éléments suivants :

- les coûts indirectement liés à l'application des OSP régionales par les GRD (sont visées en particulier les actions en référé introduites par les clients et les astreintes imposées au GRD en conséquence) ;
- les coûts liés à l'application d'OSP définies au niveau fédéral (sont visés entre autres le projet d'automatisation du tarif social ainsi que l'octroi de réductions forfaitaires fédérales) ;
- les autres éléments de coûts non encore abordés comme ceux relatifs à l'impression et la diffusion de document déterminé par le Ministre. Ainsi l'article 25bis 1° de l'AGW OSP Electricité précisent que les GRD sont tenus *« d'imprimer et de diffuser avec les factures visées à l'article 7 tout document déterminé par le Ministre relatif à l'URE ou à la libéralisation du marché de l'énergie. Dans ce dernier cas, le document est établi sur proposition ou après avis de la CWaPE et dans tous les cas après concertation des fournisseurs et des GRD »*.

Cette diffusion de documents a déjà eu lieu à plusieurs reprises et consiste généralement à la diffusion d'une feuille A4 complémentaire en même temps que la facture annuelle.

Sont notamment concernés les triptyques « déménagement », « tarif social » et « compteur à budget ». Ces triptyques sont tous liés à une problématique OSP abordée ci-avant.

Les coûts à charge des GRD consistent, outre l'impression du document le cas échéant, en l'incorporation de ce feuillet dans l'enveloppe contenant la facture annuelle.

3. Structure des coûts des OSP sociales

Le présent chapitre a pour objet d'analyser en détail la structure des coûts des différentes catégories d'OSP sociales. Pour chaque OSP, une feuille Excel a été établie à cet effet (voir tableaux repris en annexe).

3.1. Achat et placement de compteurs à budget électricité et/ou gaz (voir tableaux 1 et 2 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh ;
- €/compteur à budget placé.

A. Achat des compteurs à budget

Tel que déjà souligné, le coût du compteur à budget est à charge du GRD qui en est le propriétaire.

Le coût total relatif aux achats de compteur à budget sera déterminé par la somme des coûts directs et des coûts indirects.

→ Les coûts directs

Ceux-ci seront analysés à partir des données suivantes :

- Détail du parc de compteurs à budget en distinguant les compteurs à budget placés (actifs ou inactifs) de ceux non encore placés (en stock) ;
- La charge annuelle d'amortissement cumulé correspondante pour l'année de référence ;
- La marge bénéficiaire correspondante pour l'année de référence.

→ Les coûts indirects

L'achat de compteurs à budget entraîne également **des coûts « indirects »** liés notamment à l'élaboration de la procédure de marchés publics pour les commandes de CàB + la gestion du stock (contribution du service achat), l'entreposage et le stockage de ces compteurs (main-d'œuvre, surface de stockage immobilisée, ...). Ces coûts « indirects » seront analysés sur base des éléments repris ci-dessous :

- coûts administratifs directement liées aux procédures d'achat de compteurs à budget ;
- les autres coûts (coûts de stockage, d'entreposage) en relation directe avec l'achat et le stockage des CàB.

B. Placement des compteurs à budget

Le coût du placement est à charge du client (Article 16 §3 en électricité et article 17 §2 en gaz) mais la quote-part effectivement à charge du client est néanmoins limitée (cfr article 34 pour l'électricité et article 36 pour le gaz - 100 € en électricité ou 150 € en gaz pour les clients non protégés en défaut de paiement et gratuité pour les clients protégés en défaut de paiement).

L'opération de placement d'un compteur à budget débute par l'introduction de la demande par le fournisseur (ou le client) et se termine soit par un placement effectif, un refus de placement ou une annulation de la demande pour cause d'apurement de la dette du client.

(NB : La gestion des rechargements des cartes et toute l'infrastructure technique et informatique mise en place - Multivendeur et cabines téléphoniques - seront abordées séparément.)

Dans ce cadre les services ou départements suivants sont notamment concernés par le processus de placement d'un compteur à budget : Access&transit, Service clientèle, Back office, logistique, les raccordements, l'équipe Talexus, les bureaux d'accueil, les équipes d'entretien ou de dépannage ...

Afin d'analyser les coûts relatifs à l'opération de placement, les GRD doivent communiquer - pour ce qui est de la main-d'œuvre interne - le nombre d'ETP affectés au placement des compteurs à budget (idéalement par service ou département) ainsi que le coût salarial global (salaire + coûts annexes comprenant frais de bureaux, de GSM, de véhicule, ...).

De même en cas de recours à des sous-traitants dans le cadre du placement des compteurs à budget, l'information utile à obtenir des GRD comportera au minimum :

- les conditions de rémunérations de ces sous-traitants en fonction des prestations types effectuées (en cas de placement effectif, de déplacement effectif, de coupure, ...);
- le montant total en € versé à ces sous-traitants durant l'année concernée.

La somme de ces différents éléments nous donnera le coût total (exprimé en EUR) de la procédure de placement depuis l'introduction de la demande jusqu'au terme du processus en ce compris l'entretien ou le dépannage éventuel.

Afin de pouvoir exprimer le **coût unitaire** pour une demande de placement ou pour un placement effectif de compteur à budget, les GRD seront aussi amenés à nous communiquer des **statistiques relatives aux demandes de placement de compteurs à budget** - en distinguant clients protégés et non protégés - dont :

- le nombre de demandes de placement de compteurs à budget ;
- le nombre de placements effectifs / d'activations ;
- le nombre de désactivations ;
- le nombre de demandes abandonnées ;

- le nombre de demandes annulées pour cause de remboursement total de la dette ;
- le nombre de refus de placement ;
- le nombre de coupures effectives pour cause de refus de placement ;
- ...

Enfin, dans le but de pouvoir calculer le **coût net de l'OSP à charge du GRD**, le montant total facturé aux clients - dès lors que celui-ci intervient financièrement dans le coût de placement du compteur à budget (100 € ou 150 €) - durant l'année considérée devra être communiqué par le GRD.

Sur base de ces éléments (ETP et coûts salariaux, coûts liés à la sous-traitance et statistiques liées au CàB, quote-part facturée aux clients non protégés), le coût de l'OSP « placement de CàB » pourra être approché.

3.2. Mise en place et exploitation des centres de rechargement des cartes de compteurs à budget (voir tableau 3 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh ;
- €/compteur à budget placé
- €/rechargement.

L'utilisation des compteurs à budget requiert la mise en place d'une infrastructure permettant aux clients de recharger leur carte mais aussi d'imputer et de rétrocéder les rechargements en question au fournisseur contractuel du client.

Ceci nécessite des moyens humains (service clientèle, agents des bureaux d'accueil), la mise à disposition de locaux ainsi que des moyens « techniques » (applications informatiques, licences talexus, ...).

Le coût relatif à cette partie de l'OSP sera approché au moyen des éléments suivants :

- le **coût d'aménagement des bureaux d'accueil en centres de rechargement** (séparation du personnel de la clientèle, pose de vitre blindée, sécurisation des lieux, ajout de cabines téléphoniques, fourniture et pose d'une TV et DVD, ...) + le **coût d'utilisation de ces locaux** (location, chauffage, entretien, ...) ainsi que l'ensemble des **autres coûts annexes directement liés aux rechargements** (forfait Sécuritas pour enlèvement du cash, escortes de police, pochettes sécurisées, surveillance et rondes, ...) ;
- le **coût annuel de la mise en place et de l'exploitation de l'infrastructure et des applications informatiques nécessaires** (sont visés les PC, les licences Talexus, les serveurs, les terminaux Banksys dans les stations de rechargement, ...) ;
- le **coût de la mise en place du système Multi-vendeurs** à charge du GRD concerné (coûts d'investissement à répartir sur la durée de vie estimée du système) + coût de la main-d'œuvre lié à cette mise en place ;

- les coûts récurrents d'exploitation du système Multi-vendeurs (système de gestion, location des cabines téléphoniques, transactions payphones et paiement Proton) ;
- le coût salarial global du personnel affecté à la gestion des rechargements (sont visés les équipes Talexus, le personnel des bureaux d'accueil, le back office, le service finance, ...).

La somme de ces différents éléments nous donnera le coût total (exprimé en EUR) lié à l'infrastructure mise en place par les GRD pour permettre au système des compteurs à budget de fonctionner correctement.

Afin de pouvoir exprimer le **coût unitaire** pour un compteur à budget ou par rechargement, les GRD seront aussi amenés à nous communiquer des **statistiques relatives aux rechargements des cartes des compteurs à budget** dont :

- le nombre total de rechargements ;
- le nombre de compteurs à budget pour lesquels un rechargement a été constaté ;
- le nombre annuel moyen de rechargements par carte ;
- la somme moyenne rechargée lors de chaque rechargement ;
- le montant total des rechargements sur la période considérée en distinguant les paiements en liquide, via Banksys ou encore via Belgacom ;
- ...

Enfin, dans le but de pouvoir calculer le **coût net de l'OSP à charge du GRD**, le montant total des sommes éventuellement facturées aux clients dans le cadre du rechargement de la carte (frais imputés par rechargement) durant l'année considérée devra être communiqué.

Sur base de ces différents éléments, le coût de la partie de l'OSP « placement de CàB », partie relative aux rechargements et à l'infrastructure nécessaire, pourra être approché.

3.3. La gestion de la clientèle propre au GRD (voir tableau 4 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh fourni ;
- €/client alimenté.

La fourniture aux clients protégés ainsi que la fourniture temporaire aux clients alimentés sous fournisseur X, telles qu'imposées aux GRD au titre d'OSP par l'article 34, 3° b et d du décret électricité du 12 avril 2001 et l'article 32 §1^{er}, 3° b et d du décret gaz du 19 décembre 2002 requièrent la mise en place d'outils, de procédures et d'infrastructures spécifiques générant des coûts pour les GRD.

L'analyse de ces coûts devra prendre en considération :

- **l'accueil de la clientèle** (coûts du personnel et des locaux mis à disposition) ;
- **la gestion de la clientèle** (coûts du personnel en charge de cette mission, coûts de développement et de maintenance des outils informatiques nécessaires) ;
- **la gestion des achats d'énergie** nécessaires à l'alimentation des clients concernés (notamment les coûts du personnel du service « achats » pour la rédaction et la gestion de l'appel d'offre)
- **la gestion de la différence entre le prix d'achat et le prix de vente** du gaz ou de l'électricité fournie (valable pour les protégés régionaux et le cas échéant pour les clients alimentés par le fournisseur X et moyennant prise en compte des sommes récupérées au travers de la surcharge « clients protégés » pour les protégés fédéraux) ;
- **la gestion des CLE** que les GRD doivent saisir avant de pouvoir procéder le cas échéant à la suspension de la fourniture d'énergie. L'analyse des coûts devra prendre en considération la gestion administrative des dossiers concernés, la participation effective aux séances des CLE ainsi que le suivi administratif qui en découle ;
- **la gestion des créances difficilement recouvrables** que les GRD détiendront sur des clients, qu'ils soient protégés ou alimentés par le fournisseur X ;
- la gestion des demandes et des plaintes introduites par les clients.

3.4. Gestion des déménagements problématiques (voir tableau 5 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh ;
- €/MOZA.

La procédure relative à la résolution des situations des déménagements problématiques est clairement inscrite dans la législation comme « obligation de service public » à charge des GRD.

Dans ce cadre, le GRD sera amené à identifier le nouvel occupant, à entrer en contact avec lui, à l'inciter à se mettre en ordre avec son fournisseur ou le cas échéant à contracter avec le fournisseur de son choix.

A défaut de résolution de la situation à l'issue de cette première phase, le GRD se rend sur place une ou plusieurs fois afin de faire signer au client un formulaire de régularisation. In fine en cas d'échec, le GRD procédera à la suspension de la fourniture.

Aussi l'analyse des coûts devra prendre en considération :

- **la gestion administrative de la demande de MOZA** comprenant entre autres la recherche du nouvel occupant ou du propriétaire, l'envoi de courriers, la planification des visites et/ou de la coupure éventuelle, le traitement des formulaires de régularisation, ... (coûts du personnel administratif, coûts de développement et de maintenance des outils informatiques nécessaires) ;
- **les prestations des agents techniques** réalisant les visites sur le terrain et le cas échéant les interruptions de fourniture (coûts du personnel technique assigné à ces tâches).

La somme de ces différents éléments nous donnera le coût total (exprimé en EUR) lié à l'accomplissement de cette mission par les GRD.

Cependant, dans le but de pouvoir calculer le **coût net de l'OSP à charge du GRD**, le montant total des sommes facturées aux clients dans le cadre des interruptions de fourniture consécutives à un MOZA de même que les sommes effectivement perçues durant l'année considérée devront être communiqués.

3.5. Gestion des fins de contrat (voir tableau 6 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh ;
- €/EOC.

La procédure relative à la gestion des situations de fins de contrat est clairement inscrite dans la législation comme « obligation de service public » à charge des GRD.

Dans ce cadre, le GRD sera amené à procéder à l'interruption de la fourniture en l'absence de notification d'un nouveau fournisseur à l'échéance du contrat précédent.

A défaut de résolution de la situation (soit la notification d'un nouveau fournisseur), le GRD se rend sur place afin de procéder à la suspension de la fourniture.

Aussi l'analyse des coûts devra prendre en considération :

- **la gestion administrative de la fin de contrat** comprenant entre autres l'envoi d'un courrier à l'URD, la planification des visites pour la coupure éventuelle, ... (coûts du personnel administratif, coûts de développement et de maintenance des outils informatiques nécessaires) ;
- **les prestations des agents techniques** réalisant les visites sur le terrain et le cas échéant les interruptions de fourniture (coûts du personnel technique assigné à ces tâches).

La somme de ces différents éléments nous donnera le coût total (exprimé en EUR) lié à l'accomplissement de cette mission par les GRD.

Cependant, dans le but de pouvoir calculer le **coût net de l'OSP à charge du GRD**, le montant total des sommes facturées aux clients dans le cadre des interruptions de fourniture consécutives à une fin de contrat de même que les sommes effectivement perçues durant l'année considérée devront être communiqués.

3.6. Autres coûts liés à des OSP à caractère social (voir tableau 7 repris en annexe)

L'objectif sera in fine d'exprimer le coût de l'OSP en :

- € totaux ;
- €/MWh fourni.

Les coûts relatifs aux OSP définies au niveau fédéral, ceux indirectement liés à l'application des OSP régionales par les GRD ou tout autre coût en lien avec les OSP seront analysés sur base des montants annuels associés tels que renseignés par les GRD.

Pour les coûts relatifs à l'impression ou à la diffusion de document par le GRD, deux situations distinctes sont à envisager dès lors que le GRD soit se charge lui-même de l'impression et de la diffusion des documents, soit a recours à un imprimeur qui réalise ces tâches pour compte du GRD.

Si l'impression des documents est réalisée en interne, alors *les différents paramètres influençant le coût devraient être les suivants :*

- les frais de l'utilisation de la machine d'impression et de mise sous pli, en ce compris les frais liés à l'entretien du matériel ;
- la main-d'œuvre nécessaire à l'utilisation de la machine;
- frais indirects pour l'utilisation des locaux (location, chauffage, éclairage et nettoyage) ;

La somme de ces différents éléments donnera le coût total en € de la mise sous pli pour chaque GRD réalisant lui-même l'impression des factures.

Si l'impression des documents est réalisée totalement (impression et mise sous enveloppe) ou partiellement (impression uniquement) en externe, alors *les différents factures y relatives devraient permettre d'analyser ce coût.*

En outre dans le cadre de cette analyse, les éléments suivants devront être transmis par les GRD :

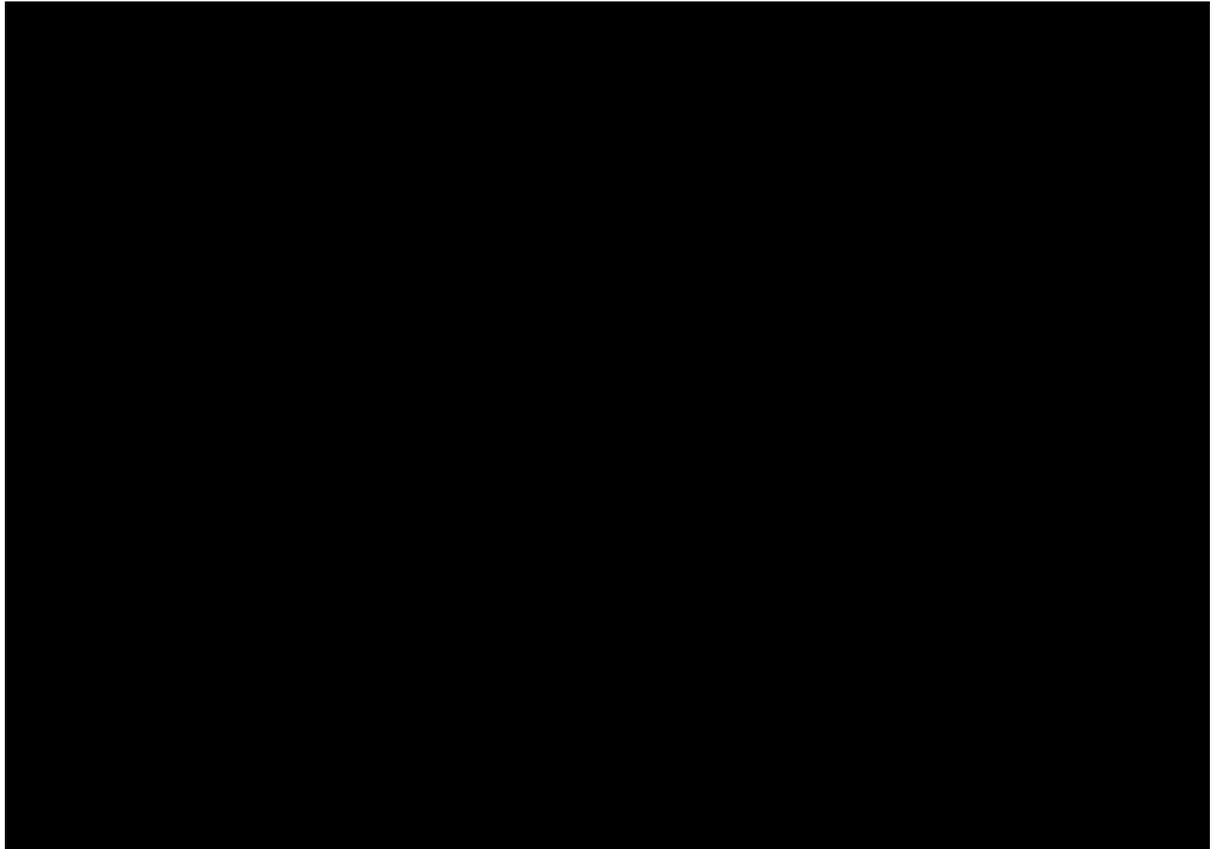
- nombre de feuillets différents à diffuser sur l'année ;
- nombre de clients concernés par chaque feuillet à diffuser ;
- nombre total de feuillets imprimés et diffusés sur l'année.

4. Rapportage des données

Les formulaires seront à compléter par les GRD dans un délai maximum de 2,5 mois à dater de leur envoi par la CWaPE.

En outre, pour les différents éléments de coûts à renseigner, il est demandé dès lors que les coûts acceptés par la CREG ne correspondent pas aux coûts réels avancés, de préciser la différence exacte (en EUR) entre le montant accepté par la CREG et le montant réel tel que renseigné par le GRD.

5. Annexes



* *
*

Tableau 1 : Achat de compteurs à budget et autres coûts liés aux compteurs à budget

Le coût relatif aux achats de compteurs à budget se compose de deux éléments dont :

1. coûts des compteurs à budget (parc existant : compteurs placés et compteurs non placés)
2. coûts administratifs liés aux procédures d'achat des compteurs à budget

Les autres coûts liés aux compteurs à budget, relatifs au stockage, à l'entreposage, à la gestion logistique, ...

3. autres coûts directs ou indirects liés aux compteurs à budget

Pour les GRD concernés tant par l'électricité que par le gaz, il est demandé de transmettre les informations séparément pour chaque vecteur

	Année 2008	Estimation pour 2009
1. <u>Coûts des compteurs à budget</u>		
Taux d'amortissement annuel pratiqué sur les compteurs à budget (en %)		
Taux d'amortissement anciennement pratiqué sur les compteurs à budget (en %) si différent (1)		
Taux de rémunération du capital investi du GRD pour l'exercice concerné (WACC ; en %)		
(1) Préciser si une révision des amortissements pratiqués de par le passé est envisagée et donner les hypothèses sous-jacentes à cette éventuelle révision		
Parc de compteurs à budget au 31/12 (en nombre de compteurs placés et non placés) :		
Nombre de compteurs à budget placés (actifs ou inactifs) au 31/12		
Nombre de compteurs à budget non placés - en stock - au 31/12		
Charge annuelle d'amortissement cumulé (pour l'ensemble des compteurs placés avant et pendant l'exercice concerné de même que pour les compteurs non placés) correspondante pour l'exercice concerné (EUR) :		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (EUR) :		
2. <u>Coûts liés aux procédures d'achat des compteurs à budget</u>		
Donner une description de la procédure d'achat des compteurs à budget		
Coûts administratifs liés aux procédures d'achat des compteurs à budget		
3. <u>Autres coûts directs ou indirects liés aux compteurs à budget</u>		
Donner une description des autres coûts directs ou indirects liés aux compteurs à budget		
Autres coûts directs ou indirects liés aux compteurs à budget (EUR) :		
Autres postes de coûts éventuels (à décrire et à valoriser) (EUR) :		

Tableau 2 : Placement des compteurs à budget

Sont visés les coûts afférents au processus de placement des compteurs à budget depuis l'introduction de la demande jusqu'au terme du processus en ce compris l'entretien ou le dépannage éventuel

1. Etude des coûts relatifs aux placements de compteurs à budget
2. Statistiques relatives au processus de placement des compteurs à budget
3. Chiffres relatifs aux montants facturés et perçus par les GRD dans le cadre du processus du placement

1. Coûts du placement des compteurs à budget (en ce compris les activations, les désactivations, les dépannages et entretiens éventuels)

--> Pour les GRD concernés tant par l'électricité que par le gaz, il est demandé de faire la distinction entre le gaz et l'électricité

1.1 Tâches réalisées par la main-d'œuvre interne

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre interne dans le cadre du placement et/ou de l'activation des compteurs à budget					
				Année 2008	Estimation pour 2009
Agents dédiés au placement des compteurs à budget (en nombre d'ETP)	Nom du service concerné	Catégorie d'agents	Nombre d'ETP	Nombre d'ETP	
				Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)					

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

1.2 Tâches réalisées par la main-d'œuvre externe

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre externe dans le cadre du placement et/ou de l'activation des compteurs à budget					
				Année 2008	Estimation pour 2009
Sous-traitants avec lesquels le GRD a travaillé durant l'exercice concerné (en nombre de sous-traitants)					
Montant annuel total des versements effectués en faveur de sous-traitants pour l'exercice concerné relativement à des prestations réalisées dans le cadre du placement des compteurs à budget (en EUR)					

--> A transmettre dans un tableau séparé : les prix unitaires des diverses prestations types effectuées par les sous-traitants pour compte du GRD (en EUR par prestation)

2. Statistiques relatives aux placements de compteurs à budget

		Année 2008
Nombre de demandes valables de placement d'un compteur à budget introduites durant la période concernée		
Nombre de demandes de placement d'un compteur à budget annulées pour cause d'apurement total de la dette du client résidentiel auprès de son fournisseur		
Nombre de demandes de placement d'un compteur à budget abandonnées pour cause de changement de fournisseur sur le point de fourniture, de déménagement de l'URD vers un autre point de fourniture, ...		
Nombre de placements effectifs de compteurs à budget durant la période concernée		
Nombre d'activations de compteurs à budget durant la période concernée		
Nombre de refus de placement d'un compteur à budget constatés durant la période concernée		
Nombre d'interruptions de la fourniture consécutivement à un refus de placement d'un compteur à budget		

3. Montants facturés dans le cadre du placement des compteurs à budget

Placement effectif de compteurs à budget (en nombre de placements facturés durant la période concernée)		
Placement effectif de compteurs à budget (en EUR, le montant total facturé pour la période concernée)		
Placement effectif de compteurs à budget (en EUR, le montant encaissé pour la période concernée)		
Activation de compteurs à budget (en nombre d'activations facturées durant la période concernée)		
Activation de compteurs à budget (en EUR, le montant total facturé pour la période concernée)		
Activation de compteurs à budget (en EUR, le montant encaissé pour la période concernée)		
Coupure suite à un refus de placement (en nombre de coupures facturées durant la période concernée)		
Coupure suite à un refus de placement (en EUR, le montant total facturé pour la période concernée)		
Coupure suite à un refus de placement (en EUR, le montant encaissé pour la période concernée)		
Autres prestations accessoires - en lien avec le compteur à budget - éventuellement facturées en 2008 par le GRD - du moins jusqu'au moment où la CWaPE a rendu son avis relativement à la facturation de ces prestations accessoires (sont visées notamment les prestations administratives avec ou sans déplacement, les annulations de demandes avec ou sans déplacement, ...)		
Autres prestations en lien avec le compteur à budget (en nombre de prestations facturées durant la période concernée)		
Autres prestations en lien avec le compteur à budget (en EUR, le montant total facturé pour la période concernée)		
Autres prestations en lien avec le compteur à budget (en EUR, le montant encaissé pour la période concernée)		

Tableau 3 : Mise en place et exploitation des centres de rechargement des compteurs à budget

Sont visés tant les coûts salariaux du personnel affecté à la gestion des rechargements (le personnel du bureau d'accueil, le back office, le service finances, les équipes Talexus, ...) que les coûts relatifs aux infrastructures nécessaires au bon fonctionnement du système de rechargement des compteurs à budget

1. Etude des coûts liés à la gestion des rechargements
2. Etude des coûts relatifs aux infrastructures nécessaires
3. Statistiques relatives aux rechargements des cartes de compteur à budget

1. Coûts (hors "infrastructures") relatifs à la gestion des rechargements Année 2008 Estimation pour 2009

Agents dédiés à la gestion des rechargements (en nombre d'ETP)	Nom du service concerné	Catégorie d'agents	Nombre d'ETP	Nombre d'ETP

Année 2008 Estimation pour 2009

Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)		
--	--	--

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

2. Coûts relatifs aux infrastructures nécessaires au bon fonctionnement du système de rechargement des compteurs à budget

2.1 Aménagements des bureaux d'accueil en vue du rechargement des cartes des compteurs à budget

Donner une description des travaux d'aménagement et de leur ampleur		
---	--	--

-> En cas d'amortissement de l'investissement

Année 2008 Estimation pour 2009

Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement aux aménagements des bureaux d'accueil - pour l'exercice concerné (en EUR)		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (EUR)		

-> En cas de prise en charge d'exploitation annuelle

Année 2008 Estimation pour 2009

Coût annuel global associé (en EUR)		
-------------------------------------	--	--

2.2 Utilisation des locaux en vue du rechargement des cartes

Année 2008 Estimation pour 2009

Donner une description des éléments de coûts d'utilisation (chauffage, entretien, électricité, ... des locaux)		
Coût annuel global associé (en EUR)		

2.3 Autres frais annexes directement liés aux rechargements (ex : sécurisation de la gestion des fonds, ...)

Année 2008 Estimation pour 2009

Donner une description des éléments de coût identifiés		
Coût annuel global associé (en EUR)		

2.4 Infrastructure et applications informatiques nécessaires aux rechargements (sont notamment visés les PC, les licences Talexus, les serveurs, les terminaux banksys dans les stations de rechargement, ...)

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération		
--	--	--

-> En cas d'amortissement de l'investissement

Année 2008 Estimation pour 2009

Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement aux applications et infrastructures informatiques - pour l'exercice concerné (en EUR)		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (EUR)		

-> En cas de prise en charge d'exploitation annuelle

Année 2008 Estimation pour 2009

Coût annuel global associé (en EUR)		
-------------------------------------	--	--

2.5 Mise en place, maintenance et exploitation du système Multivendeurs - cabines téléphoniques (sont notamment visés les coûts liés au système de gestion des rechargement, à la location des cabines téléphoniques, aux transactions payphones et autres paiements par cartes Proton, ...)

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération		
--	--	--

-> En cas d'amortissement de l'investissement

Année 2008 Estimation pour 2009

Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement à la mise en place du système Multivendeurs et à l'adaptation des cabines téléphoniques pour le rechargement des cartes des compteurs à budget - pour l'exercice concerné (en EUR)		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (EUR)		

-> En cas de prise en charge d'exploitation annuelle

Année 2008 Estimation pour 2009

Coût annuel global associé - mise en place, maintenance et exploitation du système (en EUR)		
---	--	--

3. Statistiques relatives aux rechargements des cartes

Nombre total de rechargements des cartes de compteur à budget durant la période concernée	
Nombre de compteurs à budget pour lesquels un rechargement a été constaté durant la période concernée	
Nombre de rechargements payés en liquide durant la période concernée	
Nombre de rechargements payés via Banksys durant la période concernée	
Nombre de rechargements payés via Proton-Belgacom durant la période concernée	

Tableau 4 : Gestion de la clientèle propre des GRD

Sont visés tant les coûts de personnel que les coûts des infrastructures nécessaires relatifs à l'accueil de la clientèle, à la gestion de la clientèle propre du GRD ainsi qu'à la fourniture d'énergie aux clients concernés

1. Etude des coûts liés à l'accueil de la clientèle
2. Etude des coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD
3. Etude des coûts liés à la fourniture d'énergie aux clients concernés (protégés et fournisseur X)
4. Coûts liés au service de gestion des plaintes

1. Coûts liés à l'accueil de la clientèle (déduction faite des coûts déjà pris en considération dans le cadre du tableau 3 point 1 et point 2.2)

	Année 2008	Estimation pour 2009
Donner une description des éléments de coûts à prendre en considération (sont visés les coûts administratifs et d'infrastructure liés au bureau d'accueil, au call-center éventuel ou à tout autre moyen mis en place pour l'accueil de la clientèle)		
Coût annuel global associé (en EUR)		

2. Coûts liés à la gestion de la clientèle propre des GRD (clients protégés et clients alimentés sous fournisseur X)

2.1 Infrastructure et applications informatiques nécessaires à la gestion de la clientèle

	Année 2008	Estimation pour 2009
Donner une description des éléments de coûts à prendre en considération		
-> En cas d'amortissement de l'investissement		
Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement au développement et à la maintenance de l'infrastructure et des applications informatiques nécessaires à la gestion de la clientèle - pour l'exercice concerné (en EUR)		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (en EUR)		

	Année 2008	Estimation pour 2009
-> En cas de prise en charge d'exploitation annuelle		
Coût annuel global associé (en EUR)		

2.2 Coûts liés au service de gestion de la clientèle propre des GRD

	Année 2008	Estimation pour 2009
Agents dédiés à la gestion de la clientèle propre du GRD (en nombre d'ETP par service)		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)		

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

2.3 Gestion des créances difficilement recouvrables détenues sur les clients

Donner une description des différentes tâches effectuées par les agents concernés dans le cadre de recouvrement des créances détenues sur les clients protégés alimentés par le GRD et les clients sous fournisseur X.		
--	--	--

Année 2008	Estimation pour 2009
------------	----------------------

Agents du service de gestion de la clientèle propre du GRD dédiés à la gestion du recouvrement des créances détenues sur les clients concernés (en nombre d'ETP)		
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)		

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

2.3.1 Créances détenues par les GRD sur des clients protégés ayant fait l'objet d'une décision de la CLE (tant en électricité pour la fourniture minimale garantie supérieure à 6 mois que pour les cartes d'alimentation de gaz en période hivernale)

Année 2008	Estimation pour 2009
------------	----------------------

Nombre de clients protégés dont question ayant fait l'objet d'une décision de la CLE		
Montant total des factures - relatives à la fourniture minimale garantie en électricité et aux cartes d'alimentation de gaz durant la période hivernale - émises pour l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des sommes effectivement récupérées auprès des clients concernés au terme de l'exercice concerné (EUR)		
Montant total des créances douteuses relatives aux clients dont question au terme de l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des réductions de valeur - relatives aux clients dont question - actées pour l'exercice concerné (en EUR)		

2.3.2 Créances détenues par les GRD sur des clients protégés ou non protégés dans l'attente du placement d'un compteur à budget gaz (cas des clients en défaut de paiement vis-à-vis du GRD / en application des mesures transitoires gaz)

Année 2008	Estimation pour 2009
------------	----------------------

Nombre de clients dont question en retard de paiement de leur facture de gaz vis-à-vis de leur GRD au terme de l'exercice concerné		
Montant total des factures - relatives à la fourniture de gaz par le GRD aux clients concernés dans le cadre des mesures transitoires - émises pour l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des sommes effectivement récupérées auprès des clients concernés au terme de l'exercice concerné (EUR)		
Montant total des créances douteuses relatives aux clients dont question au terme de l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des réductions de valeur - relatives aux clients dont question - actées pour l'exercice concerné (en EUR)		

2.3.3 Créances détenues par les GRD sur des clients autres que ceux visés aux points 2.3.1 et 2.3.2 (clients protégés et autres situations de Fournisseur X)

Année 2008	Estimation pour 2009
------------	----------------------

Nombre de clients dont question en retard de paiement de leur facture vis-à-vis de leur GRD au terme de l'exercice concerné		
Montant total des factures - relatives à la fourniture de gaz et/ou d'électricité par le GRD aux clients protégés ou aux clients sous fournisseur X - émises pour l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des sommes effectivement récupérées auprès des clients concernés au terme de l'exercice concerné (EUR)		
Montant total des créances douteuses relatives aux clients dont question au terme de l'exercice concerné (en EUR)		
Montant total des réductions de valeur - relatives aux clients dont question - actées pour l'exercice concerné (en EUR)		

3. **Coûts et recettes liés à la fourniture d'énergie aux clients concernés (clients protégés et fournisseurs X)**

3.1 **Achat d'énergie pour fourniture aux clients protégés et sous fournisseur X**

		Année 2008	Estimation pour 2009
		en MWh	en MWh
Achat d'énergie pour fourniture aux clients concernés (protégés + X) (en MWh)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Achat d'énergie pour fourniture aux clients concernés (protégés + X) (en EUR)	Electricité		
	Gaz		
Donner une description de la procédure d'achat d'énergie			
Coûts administratifs liés aux procédures d'achat d'énergie pour les clients concernés (en EUR)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Coûts de transport et de distribution pour fourniture aux clients concernés (protégés + X) (en EUR)	Electricité		
	Gaz		

3.2 **Vente d'énergie aux clients protégés**

		Année 2008	Estimation pour 2009
		en MWh	en MWh
Vente d'énergie aux clients protégés (en MWh)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Vente d'énergie aux clients protégés (en EUR)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Compensation (CREG) pour fourniture à la clientèle protégée (en EUR) - Total à percevoir	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Compensation (CREG) pour fourniture à la clientèle protégée (en EUR) - Montant perçu	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Montants effectivement récupérés auprès de la clientèle protégée (en EUR)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Vente d'énergie aux clients sous fournisseur X (en MWh)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Vente d'énergie aux clients sous fournisseur X (en EUR)	Electricité		
	Gaz		
		en EUR	en EUR
Montants effectivement récupérés auprès de la clientèle alimentée sous X (en EUR)	Electricité		
	Gaz		

4. **Coûts liés au service de gestion des plaintes**

Donner une description des différentes tâches effectuées par les agents concernés dans le cadre de la gestion des plaintes			
		Année 2008	Estimation pour 2009
Agents dédiés à la gestion des plaintes (en nombre d'ETP)			
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)			
(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus			
		Année 2008	Estimation pour 2009
Donner une description des autres éléments de coûts à prendre en considération dans le cadre de la gestion des plaintes (sont visés les coûts relatifs aux impressions de document, au traitement de courrier, ...)			
Coût annuel global associé (en EUR)			

Tableau 5 : Gestion des déménagements problématiques par le GRD

Sont visés les coûts générés par la gestion des déménagements problématiques (MOZA) depuis l'introduction de la demande par le fournisseur jusqu'à l'interruption de la fourniture de gaz et/ou de l'électricité en cas d'échec de la procédure de régularisation

1. Etude des coûts de personnel liés à la procédure MOZA
2. Etude des autres coûts liés à la procédure MOZA
3. Chiffres relatifs aux montants facturés et perçus par les GRD dans le cadre du processus de déménagement problématique

1. Coûts liés à la gestion de la procédure MOZA

1.1 Tâches réalisées par la main-d'œuvre interne

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre interne dans le cadre de la gestion des situations de déménagement problématique

	Année 2008			Estimation pour 2009
	Nom du service concerné	Catégorie d'agents	Nombre d'ETP	
Agents dédiés au MOZA (en nombre d'ETP)				

	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)		

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

1.2 Tâches réalisées par la main-d'œuvre externe

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre externe dans le cadre de la gestion des situations de déménagement problématique

	Année 2008	Estimation pour 2009
Sous-traitants avec lesquels le GRD a travaillé durant l'exercice concerné (en nombre de sous-traitants)		
Montant annuel total des versements effectués en faveur de sous-traitants pour l'exercice concerné relativement à des prestations réalisées dans le cadre de la gestion des déménagements problématiques (en EUR)		

-> A transmettre dans un tableau séparé : les prix unitaires des diverses prestations types effectuées par les sous-traitants pour compte du GRD (en EUR par prestation)

2. Autres coûts liés à la gestion de la procédure MOZA

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération (pour développement et maintenance informatique)

	Année 2008	Estimation pour 2009
-> En cas d'amortissement de l'investissement		
Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement au développement et à la maintenance de l'infrastructure et des applications informatiques nécessaires à la gestion de la procédure de MOZA - pour l'exercice concerné (en EUR)		
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (EUR)		

	Année 2008	Estimation pour 2009
-> En cas de prise en charge d'exploitation annuelle		
Coût annuel global associé (en EUR)		

	Année 2008	Estimation pour 2009
Donner une description des autres coûts d'exploitation liés à la procédure MOZA (et notamment - liste non exhaustive - les coûts liés au recours à un call-center, aux travaux d'impression, au traitement du courrier, aux informations réclamées au cadastre, ...)		
Coût annuel global associé (en EUR)		

3. Chiffres relatifs aux montants facturés et perçus par les GRD dans le cadre du processus de déménagement problématique

	Année 2008
Nombre total de MOZA introduits par les fournisseurs durant l'exercice concerné	
Nombre total de MOZA ayant abouti à une interruption de la fourniture de gaz / d'électricité durant l'exercice concerné	

Montant total facturé aux URD pour l'exercice concerné relativement à des interruptions de fourniture faisant suite à l'échec de la procédure de MOZA (en EUR) - Préciser également à quel moment la prestation est facturée (ouverture ou fermeture) et quelle prestation est facturée (fermeture et/ou réouverture)	
---	--

Montant total encaissé pour l'exercice concerné pour des interruptions de fourniture faisant suite à l'échec de la procédure de MOZA (en EUR)	
---	--

Tableau 6 : Gestion des "fins de contrat" par le GRD

Sont visés les coûts générés par la gestion des fins de contrat (EOC) depuis la signification par le fournisseur de la cessation du contrat de fourniture jusqu'à l'interruption éventuelle de la fourniture de gaz et/ou de l'électricité en cas d'absence de notification d'un nouveau fournisseur à partir de la date de cessation du contrat de fourniture précédent

1. Etude des coûts de personnel liés à la procédure EOC
2. Etude des autres coûts liés à la procédure EOC
3. Chiffres relatifs aux montants facturés et perçus par les GRD dans le cadre du processus de fin de contrat

--> Préciser, pour les différents éléments repris ci-dessous, la part imputable respectivement aux fins de contrat résidentiel et non résidentiel.

1. Coûts liés à la gestion de la procédure de fin de contrat

1.1 Tâches réalisées par la main-d'œuvre interne

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre interne dans le cadre de la gestion des fins de contrat				
Année 2008				Estimation pour 2009
	Nom du service concerné	Catégorie d'agents	Nombre d'ETP	Nombre d'ETP
Agents dédiés au EOC (en nombre d'ETP)				
Année 2008				Estimation pour 2009
Coût annuel global associé - comprenant la rémunération ainsi que tous les autres coûts directement liés aux agents (*) - (en EUR)				

(*) : donner une description des autres coûts directement liés aux agents pris en considération dans le calcul ci-dessus

1.2 Tâches réalisées par la main-d'œuvre externe

Donner une description des tâches administratives et/ou techniques réalisées via la main-d'œuvre externe dans le cadre de la gestion des fins de contrat				
Année 2008				Estimation pour 2009
Sous-traitants avec lesquels le GRD a travaillé durant l'exercice concerné (en nombre de sous-traitants)				
Montant annuel total des versements effectués en faveur de sous-traitants pour l'année concernée relativement à des prestations réalisées dans le cadre de la gestion des fins de contrat (en EUR)				
-> A transmettre dans un tableau séparé : les prix unitaires des diverses prestations types effectuées par les sous-traitants pour compte du GRD (en EUR par prestation)				

2. Autres coûts liés à la gestion de la procédure de fin de contrat (EOC)

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération (pour développement et maintenance informatique)				
Année 2008				Estimation pour 2009
-> En cas d'amortissement de l'investissement				
Charge annuelle d'amortissement cumulé - relativement au développement et à la maintenance de l'infrastructure et des applications informatiques nécessaires à la gestion de la procédure de fin de contrat - pour l'exercice concerné (en EUR)				
Marge bénéficiaire correspondante pour l'exercice concerné (en EUR)				
Année 2008				Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)				
Année 2008				Estimation pour 2009
Donner une description des autres coûts d'exploitation liés à la procédure de fin de contrat (et notamment - liste non exhaustive - les coûts liés au recours à un call-center, aux travaux d'impression, au traitement du courrier, ...)				
Coût annuel global associé (en EUR)				

3. Chiffres relatifs aux montants facturés et perçus par les GRD dans le cadre du processus de fin de contrat

Année 2008	
Nombre total de EOC introduits par les fournisseurs durant l'exercice concerné	
Nombre total de EOC ayant abouti à une interruption de la fourniture de gaz / d'électricité durant l'exercice concerné	
Montant total facturé aux URD pour l'exercice concerné relativement à des interruptions de fourniture faisant suite à une fin de contrat (en EUR) - Préciser également à quel moment la prestation est facturée (ouverture ou fermeture) et quelle prestation est facturée (fermeture et/ou réouverture)	
Montant total encaissé pour l'exercice concerné suite à des interruptions de fourniture faisant suite à une fin de contrat (en EUR)	

Tableau 7 : Autres éléments de coûts supportés par les GRD dans le cadre des OSP

Sont visés les coûts générés par des OSP définies au niveau fédéral, les coûts directement liés à l'application des OSP régionales par le GRD ou tout autre coût supporté par le GRD dans le cadre des OSP "sociales" et non pris en compte dans les tableaux précédents

1. Etude des coûts liés à des OSP définies au niveau fédéral
2. Etude des coûts directement liés à l'application des OSP régionales par le GRD
3. Autres éléments de coûts liés à l'application des OSP

1. Coûts liés à des OSP définies au niveau fédéral

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération dans le cadre du projet d'automatisation de l'octroi du tarif social		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		
Donner une description des éléments de coût à prendre en considération dans le cadre de l'octroi des primes ou des réductions forfaitaires fédérales à destination des clients résidentiels précarisés		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		
Autres coûts liés à l'application d'OSP définies au niveau fédéral : Donner une description des éléments de coût à prendre en considération		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		

2. Coûts indirectement liés à l'application des OSP régionales par le GRD

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération dans le cadre d'actions en référé introduites par des particuliers et/ou d'applications d'astreintes à charge du GRD		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		

Le but visé dans cette rubrique est simplement d'avoir une idée des coûts "indirectement" liés à l'application des OSP régionales par les GRD. Ceci ne constitue pas à ce stade une validation de la CWaPE de reconnaître ces coûts "indirects" comme partie intégrante des obligations de service public imposées au GRD.

3. Autres éléments de coûts liés à l'application des OSP

Donner une description des éléments de coût à prendre en considération pour l'impression et la diffusion de tout document déterminé par le Ministre tel que prévu par les AGW OSP électricité/Gaz (Triptyques ou autre document)		
-> En cas de recours à la main-d'œuvre interne	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		
-> En cas d'externalisation partielle ou totale du processus	Année 2008	Estimation pour 2009
Montant annuel facturé par les sous-traitants pour leurs prestations (en EUR)		
-> Statistiques relatives à l'impression de documents	Année 2008	Estimation pour 2009
Nombre de documents différents à diffuser sur l'exercice concerné		
Nombre de clients concernés pour chaque document à diffuser		
Nombre total de documents imprimés et diffusés sur l'année de référence		
Donner une description de tout élément de coût à prendre en considération dès lors qu'il est supporté par le GRD dans le cadre de l'application des OSP - élément qui n'aurait pas encore été pris en compte dans les tableaux précédents		
	Année 2008	Estimation pour 2009
Coût annuel global associé (en EUR)		