

COMMISSION DE REGULATION DE L'ENERGIE EN REGION DE BRUXELLES-CAPITALE

Décision

(BRUGEL-DECISION-20190424-90)

Portant sur les lignes directrices pour l'application des méthodologies tarifaires électricité et gaz relatives au canevas de la demande d'entrée en vigueur des KPI relatifs au mécanisme de tarification incitative de la qualité des services de SIBELGA

Etablie sur la base de l'article 9quater de l'ordonnance « électricité », de l'article 10bis de l'ordonnance « gaz » et des nouvelles méthodologies tarifaires (2020-2024).

24 avril 2019

Table des matières

1	Introduction.....	3
2	Conditions d'entrée en vigueur des KPI.....	3
3	Modèle de canevas de la demande d'entrée en vigueur des KPI.....	4
3.1	Structure du dossier de la demande	4
3.2	Liste des KPI concernés par la demande.....	4
3.3	Les données historiques des KPI concernés.....	4
3.3.1	KPI sur la qualité de la distribution d'électricité et de gaz : continuité de fourniture.....	5
3.3.2	KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage.....	5
3.3.3	KPI sur la qualité des prestations de services rendus au marché.....	6
3.3.4	KPI sur la qualité du traitement des plaintes et des demandes d'indemnisation	7
3.4	La documentation relative aux méthodes de mesure utilisées.....	8
3.5	Proposition des trajectoires de performances	8
3.6	Confirmation de la validité et de la fiabilité des données.....	8

I Introduction

Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle méthodologie tarifaire 2020-2024, BRUGEL doit établir un modèle de canevas de la demande d'entrée en vigueur des KPI relatifs au mécanisme de tarification incitative de la qualité des services offerts par le GRD aux utilisateurs des réseaux de distribution (URD) et aux acteurs du marché.

Ce canevas devrait permettre au GRD d'introduire sa demande pour l'entrée en vigueur d'un ou plusieurs KPI pour le reste de la période tarifaire.

Selon le mécanisme de tarification incitatif adopté dans la nouvelle méthodologie tarifaire, ce canevas doit contenir au moins les éléments suivants :

- Les conditions d'entrée en vigueur des KPI ;
- Les exigences de présentation des données historiques des KPI concernés par la demande ;
- Les exigences relatives à la documentation des méthodes de mesure utilisées (méthode de collecte, de validation et le cas échéant de calcul des paramètres utilisés dans les formules de calcul des performances).

Avant le 01/09 de chaque année, le GRD fait une proposition à BRUGEL, selon le canevas présenté par ce document, pour l'entrée en vigueur d'un ou plusieurs KPI parmi la liste reprise dans le mécanisme de régulation tarifaire.

La liste complète de ces KPI (et sous-KPI) est disponible dans les documents relatifs aux méthodologies tarifaires électricité et gaz 2020-2024.

2 Conditions d'entrée en vigueur des KPI

Selon la nouvelle méthodologie tarifaire, l'entrée en vigueur des KPI pour le reste de la période tarifaire est conditionnée à la satisfaction des conditions suivantes :

- Réception de la demande du GRD avant le 01/09 de chaque année : par cette demande, le GRD fait une proposition à BRUGEL pour l'entrée en vigueur, d'un ou plusieurs KPI parmi la liste reprise dans le mécanisme de régulation tarifaire, pour le reste de la période tarifaire ;
- La demande doit contenir des données de mesure, validées et fiables, des KPI concernés pour au moins, les 5 dernières années précédant la demande du GRD ;
- Le cas échéant, une demande motivée de dérogation à la règle de 5 ans exigée pour les données historiques : cette durée ne peut pas être inférieure à deux ans ou selon le cas, à deux périodes annuelles de relevés pour les compteurs classiques ou à 20 mois pour les indicateurs mesurés mensuellement ;
- La documentation des méthodes de mesure utilisées pour tous les KPI (méthode de collecte, de validation et le cas échéant de calcul des paramètres utilisés dans les formules de calcul des performances).

3 Modèle de canevas de la demande d'entrée en vigueur des KPI

3.1 Structure du dossier de la demande

Le dossier de la demande d'entrée en vigueur d'un ou de plusieurs KPI est composé des éléments suivants :

- Liste des KPI concernés par la demande et la date souhaitée pour leur entrée en vigueur (toujours au 1^{er} janvier de l'année calendrier) ;
- Les données historiques des KPI concernés par la demande ;
- La documentation des méthodes de mesure utilisées (méthode de collecte, de validation et le cas échéant de calcul des paramètres utilisés dans les formules de calcul des performances) ;
- Une proposition de seuils de performance, par année, permettant de déterminer la trajectoire de performance sur toute la période tarifaire, ou sur la période concernée par le KPI et les bonus et malus maximum ;
- Une attestation du GRD certifiant la validité et la fiabilité des données communiquées.

3.2 Liste des KPI concernés par la demande

Un tableau reprenant un listing des KPI contenant les informations suivantes : la dénomination du KPI, sa définition, la disponibilité (Oui/Non) des données historiques (y compris le cas échéant pour les sous-KPI incitants et de suivi) et la date souhaitée d'entrée en vigueur (01/01/202x)

3.3 Les données historiques des KPI concernés

Pour chaque famille de KPI, les données historiques doivent satisfaire aux exigences suivantes :

- Pour chaque KPI (ou sous-KPI) incitants (voir tableau ci-après par famille de KPI), une feuille Excel doit contenir les informations suivantes :
- La formule de calcul ;
- Les données brutes (les données des paramètres utilisés dans les formules) selon la granularité indiquée dans la formule ;
- Les résultats calculés selon la formule, par sous-KPI.

3.3.1 KPI sur la qualité de la distribution d'électricité et de gaz : continuité de fourniture

Les données brutes à présenter sont :

- Pour la Haute Tension :
 - Le nombre de cabines alimentant le(s) groupe(s) d'utilisateurs interrompus ;
 - La durée de rétablissement pour le(s) groupe(s) d'utilisateurs interrompus ;
 - Le nombre total de cabines MT/BT.
- Pour la Basse Tension :
 - Le nombre estimé de clients sur la liaison BT interrompue ;
 - La durée de rétablissement des clients sur la liaison BT interrompue ;
 - Le nombre d'interruptions des utilisateurs du réseau BT ;
 - Le nombre total de clients raccordés au réseau BT.
- Pour les Moyenne et Basse Pressions :
 - Le nombre d'interruptions des utilisateurs des réseaux MP et BP ;
 - Le nombre total de clients raccordés aux réseaux MP et BP.

Fluide	KPI
Electricité	Fréquence d'interruption (SAIFI) HT
	Indisponibilité (SAIDI) HT
	Fréquence d'interruption (SAIFI) BT
	Indisponibilité (SAIDI) BT
Gaz	Fréquence d'interruption (SAIFI) MP/BP

3.3.2 KPI sur la qualité de la gestion des données de comptage

Les données brutes à présenter sont :

- Le nombre de compteurs relevés, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;
- Le nombre de compteurs à relever, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;
- Le nombre de compteurs classiques non relevés pendant plus de 2 périodes annuelles ;
- Le nombre de relevés transmis au marché, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;
- Le nombre de relevés transmis au marché dans les délais, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;
- Les délais entre date de relevé et date de communication au marché (seuls les écarts entre les 2 dates sont demandés) par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ; Le nombre de

demandes de rectifications communiquées par les fournisseurs au GRD, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;

- Les calculs des délais entre date de demande et date de communication d'index rectifié (seuls les Δ entre les 2 dates sont demandés), par type de compteur (Classiques, CAR, MAR) ;
- Le nombre de demandes de rectification acceptées, par type de compteur (Classiques, CAR, MAR).

Les résultats sont calculés par type de compteur (Classiques, CAR, MAR), selon la formule.

Liste des KPI	Sous-KPI	
Exhaustivité	Taux de relevé physique des compteurs	
	Taux d'index successivement estimés	
Réactivité	Délais de transmission de données	Somme (Δ (date de communication au marché-date de relevé)) / nombre de relevés transmis au marché.
		Nombre de relevés transmis dans le délai / nombre de compteurs à relever.
	Délais de rectification	
Qualité	Taux de rectification des index relevés par un agent	
	Taux de rectification des index communiqués par un agent	
	Taux de rectification des index estimés	

3.3.3 KPI sur la qualité des prestations de services rendus au marché

Les données brutes à présenter sont :

- Le nombre total de demandes reçues ;
- Le nombre de demandes réalisées dans les délais du RT et du MIG.

Ces données brutes sont présentées par processus du marché.

Pour les processus qui ne disposent pas de délais réglementaires, les données relatives aux demandes réalisées doivent être communiquées à différents intervalles (7 jours, 15 jours, 30 jours et 45 jours calendriers).

Sur la base des résultats communiqués, BRUGEL fixera les délais non prévus dans le MIG ou dans le RT conformément aux nouvelles méthodologies tarifaires.

Les données calculées sont présentées par processus du marché, pour les délais fixés par le RT, le MIG ou les intervalles repris ci-dessus selon la formule.

KPI	Sous-KPI
Réactivité par processus du marché (limiteur de puissance, Move in/out, Moza, EoC, coupure juge de paix/professionnelle ¹)	Demandes initiatives du fournisseur (si applicable)
	Demande initiatives du client (si applicable)

Sous-KPI de suivi : les données historiques doivent être présentées par processus du marché et par fournisseur. En cas d'impossibilité dûment motivée par le GRD, la date de mise en œuvre des indicateurs de suivi sera fixée par BRUGEL : au plus tôt, un an après l'entrée en vigueur du KPI et au plus tard au 31/12/2023. BRUGEL notifiera sa décision lors de l'approbation de l'entrée en vigueur du KPI.

3.3.4 KPI sur la qualité du traitement des plaintes et des demandes d'indemnisation

Les données brutes à présenter sont :

- Le nombre total de plaintes reçues par an
- Le nombre de plaintes traitées dans les délais par an
- Le nombre total de demandes d'indemnisation reçues par an ;
- Le nombre de demandes d'indemnisation traitées dans les délais par an ;
- Le nombre de décisions du GRD annulées par an par le Service Litige de BRUGEL.

KPI	Sous-KPI
Réactivité	Le pourcentage des plaintes ayant été traitées dans les délais
	Le pourcentage des demandes d'indemnisation traitées dans les délais
Qualité	Le nombre de décisions du service litige en défaveur du GRD en pourcentage du nombre total de plaintes réceptionnées par le GRD

¹ La liste des KPI est indiquée dans le paragraphe 3.3 (relatif au champ d'application de cette famille de KPI) de l'annexe 2 des méthodologies tarifaires. Certaines KPI n'ont pas été repris, par simple omission, dans le paragraphe 3.4 de cette annexe 2.

3.4 La documentation relative aux méthodes de mesure utilisées

Pour chaque KPI (ou sous-KPI) incitants ou de suivi, une description détaillée doit être fournie concernant les éléments listés ci-après. Le cas échéant, ces informations peuvent être données pour un regroupement de KPI lorsqu'ils sont traités par le même processus.

- La méthode de collecte : il s'agit de décrire la chaîne complète de mesure et les opérations effectuées depuis la collecte des données brutes jusqu'au calcul de la formule relative au KPI concerné ;
- Les règles et le processus de validation des données : il s'agit de décrire les règles de validation des données brutes et des principales étapes suivies dans leur validation ;
- Le cas échéant, les règles utilisées pour la détermination de certains paramètres utilisés dans les formules de calcul des KPI (exemple : période de relevés fixée à 3 mois, dates de demande et d'exécution).

Il est également demandé de fournir le processus du traitement de plaintes par le service des plaintes du GRD.

3.5 Proposition des trajectoires de performances

Pour chaque sous-KPI incitant, sur base des résultats historiques présentés, et des connaissances du GRD de ses processus, celui-ci propose des seuils de performance, par année, afin de déterminer la trajectoire de performance sur toute la période tarifaire, ou sur la période concernée par le KPI et les bonus/malus maximum. BRUGEL peut en tenir compte mais ne sera pas tenu d'adopter ces propositions.

3.6 Confirmation de la validité et de la fiabilité des données

Dans sa demande, le GRD atteste de la validité et de la fiabilité des données historiques communiquées et le cas échéant apporte les précisions sur les dysfonctionnements survenus et qui sont susceptibles d'affecter les données communiquées et les corrections effectuées pour y remédier.

4 Décision

Considérant que la mise en place d'une régulation incitative sur les objectifs vise à permettre au GRD d'offrir aux utilisateurs du réseau et aux acteurs du marché un haut degré de qualité des services dans un contexte en constante évolution ;

Vu l'article 9quater de l'ordonnance « électricité » en Région de Bruxelles-Capitale ;

Vu l'article 10bis, de l'ordonnance « gaz » en Région de Bruxelles-Capitale ;

Vu la décision du Conseil d'Administration de BRUGEL du 7 mars 2019, d'approuver les méthodologies tarifaires pour l'établissement des tarifs de distribution d'électricité et de gaz pour la période 2020-2024 ;

Prenant en compte les règles de gouvernance du mécanisme de tarification incitative prévu dans les nouvelles méthodologies tarifaires (2020-2024) ;

Prenant en compte la procédure relative à l'établissement d'un canevas de dossier de demande d'entrée en vigueur des indicateurs de performance (KPI) prévus dans le mécanisme de tarification incitative ;

Considérant que ce canevas devrait permettre au GRD d'introduire sa demande pour l'entrée en vigueur d'un ou plusieurs KPI pour le reste de la période tarifaire (2020-2024).

Considérant l'annexe 2 de ces méthodologies tarifaires établissant les fiches individuelles des KPI visés par le mécanisme de tarification incitative.

Considérant les conditions minimales exigées pour le canevas de dossier de demande d'entrée en vigueur des indicateurs de performance

BRUGEL décide ce qui suit :

La fixation des lignes directrices pour l'application des méthodologies tarifaires électricité et gaz relatives au canevas de la demande d'entrée en vigueur des KPI relatifs au mécanisme de tarification incitative de la qualité des services de SIBELGA

La présente décision entre en vigueur dès sa publication sur le site internet de BRUGEL.

Conformément à l'article 30octies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, la présente décision peut faire objet d'une plainte en vue de son réexamen. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif.

La présente décision peut également faire objet d'un recours auprès le Conseil d'Etat dans un délai de 60 jours suivant la publication sur le site de BRUGEL.

* *

*