

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

## **DECISION (BRUGEL- DECISION -20251216-378)**

portant sur les modalités de mise en œuvre de certains indicateurs de performance (KPI) relatifs au déploiement des compteurs intelligents pour la période tarifaire 2025-2029

**Etablie sur base de la décision 250 de BRUGEL relative aux méthodologies tarifaires applicables à SIBELGA pour la période 2025-2029**

**16/12/2025**

# Table des matières

1.	Introduction.....	3
2.	Champs d'application de la décision et dates d'entrée en vigueur .....	4
3.	Précisions de mise en œuvre de certains KPI.....	5
3.1	KPI_21N déploiement des interfaces et applications IT de communication.....	5
3.1.1	Définition.....	5
3.1.2	Proposition SIBELGA .....	6
3.1.3	Position de BRUGEL .....	6
3.2	KPI_22N d'(in)disponibilité des interfaces et applications de communication .....	7
3.2.1	KPI_22N (in)disponibilité communication compteur-GRD.....	7
3.2.1.1	Définition.....	7
3.2.1.2	Proposition concertée .....	7
3.2.2	KPI_22N (in)disponibilité du registre d'accès.....	9
3.2.2.1.	Définition.....	9
3.2.2.2.	Proposition concertée .....	9
3.2.3	KPI_22N (in)disponibilité des interfaces IT pour les URD .....	10
3.2.3.1.	Définition.....	10
3.2.3.2.	Proposition concertée .....	10
3.3	KPI_3N délais de placement des compteurs intelligents .....	11
3.3.1	Définition.....	11
3.3.2	Proposition concertée .....	11
4.	Suspension et adaptation des KPI en cas de circonstances exceptionnelles .....	12
5.	Conclusion.....	13

## I. Base légale

Dans le cadre de la mise en œuvre de la nouvelle méthodologie tarifaire 2025-2029, approuvée par la décision 250 du 28 novembre 2023, BRUGEL a fixé, en concertation avec SIBELGA, des KPI spécifiques relatifs au déploiement et à la communicabilité des compteurs intelligents. Sur base de ces indicateurs, un mécanisme incitatif s'applique, prévoyant l'attribution de bonus ou de malus financiers en fonction de l'atteinte des objectifs fixés.

La Décision 250 de BRUGEL encadre également la maîtrise des coûts de déploiement, la communicabilité effective des compteurs avec le marché, ainsi que le respect des délais de pose dans les cas obligatoires. Elle précise les modalités de rapportage, d'audit et de contrôle par BRUGEL, afin de garantir la transparence et la fiabilité des résultats, tout en prévoyant des sanctions en cas de non-respect des exigences ou de données non fiables.

L'évaluation reposera notamment sur des KPI relatifs à la réactivité du GRD dans le déploiement des compteurs intelligents et à la mise en place des interfaces IT de communication associées<sup>1</sup>.

Considérant que la méthodologie tarifaire 2025-2029 prévoit une entrée en vigueur différée pour certains KPI, notamment ceux relatifs à la communicabilité et à la disponibilité des interfaces IT, ainsi que l'introduction de propositions par SIBELGA<sup>2</sup>, et à la suite des différents échanges et des informations complémentaires reçues de SIBELGA, BRUGEL précise, par la présente décision :

- Les modalités de mise en œuvre de certains KPI dont l'entrée en vigueur est prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2025
- Les modalités de calcul des KPI qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

---

<sup>1</sup> Les KPI relatifs au développement du Smart Grid feront l'objet d'une décision distincte.

<sup>2</sup> Cf. point 12.2.3.2.3.1 de la méthodologie tarifaire.

## 2. Champs d'application de la décision et dates d'entrée en vigueur

La présente décision porte sur les KPI dont certaines précisions de modalités d'entrée en vigueur ont fait l'objet d'échanges avec le GRD :

KPI	Sous-KPI	Date d'entrée en vigueur
KPI_21N déploiement des interfaces et applications IT de communication		01/01/2026
KPI_22N d'(in)disponibilité des interfaces et applications de communication	KPI_22N (in)disponibilité communication compteur-GRD	01/01/2025
	KPI_22N (in)disponibilité des interfaces IT pour les URD	01/01/2026
	KPI_22N (in)disponibilité du registre d'accès	01/01/2025
KPI_3N délais de placement des compteurs intelligents		01/01/2025

### 3. Précisions de mise en œuvre de certains KPI

Conformément à la nouvelle méthodologie tarifaire 2025-2029, différents échanges ont été menés en concertation avec SIBELGA et ont permis d'aboutir à un accord sur des précisions de mise en œuvre pour les KPI cités ci-dessous.

#### 3.1 KPI\_21N déploiement des interfaces et applications IT de communication

Concernant les KPI relatifs aux interfaces et applications IT de communication<sup>3</sup>, la méthodologie prévoit une procédure spécifique : SIBELGA doit introduire une proposition détaillée au plus tard le 31 août 2025, en concertation avec BRUGEL. La proposition telle qu'approuvée par BRUGEL doit entrer en vigueur au plus tard pour le 1/1/2026. SIBELGA a rendu sa proposition en date du 29/08/2025. Sur base de ces éléments, BRUGEL s'est concertée avec SIBELGA afin de s'assurer de la conformité de la proposition de SIBELGA avec les finalités recherchées par les KPI telle que proposés dans la méthodologie tarifaire 2025-2029.

##### 3.1.1 Définition

Le KPI\_21N a pour objectif de mesurer, chaque année, le niveau de déploiement et de capacité opérationnelle des infrastructures IT permettant la communication des compteurs intelligents avec le marché.

L'indicateur est calculé ex post pour chaque année N de la période 2025-2029 selon la formule suivante :

$$KPI_{21N}(\%) = \min [\alpha * \frac{CC}{Nsm} ; 100] ;$$

**α = 1** : Si toutes les interfaces et applications IT sont installées et opérationnelles.

**α = 0** : Si au moins une interface de la chaîne de communication est manquante.

**CC** : Capacité maximale des interfaces IT (GRD-URD et GRD-Marché) en nombre de compteurs intelligents qu'elles peuvent gérer, déterminée par le maillon le plus faible.

**Nsm** : Nombre total cumulé de compteurs intelligents installés chez les URD (qu'ils soient communicables ou non).

---

<sup>3</sup> KPI\_21N déploiement des interfaces et applications IT de communication et KPI\_22N (in)disponibilité des interfaces IT pour les URD.

### 3.1.2 Proposition SIBELGA

SIBELGA demande un report de la date d'entrée en vigueur. Cette demande s'appuie sur deux éléments :

- 1) Les délais actuellement en discussion dans le cadre de la tarification évoluée concernant la modulation de puissance sur les points d'accès de clients disposant de compteurs intelligents ;
- 2) L'absence de l'interface avec URD pour automatiser les opérations d'ouverture/fermeture de compteur à distance. Ces opérations peuvent être néanmoins réalisées manuellement (sans interface IT avec l'URD).

En effet, à ce stade, les processus internes et les applications informatiques de SIBELGA ne permettent pas d'assurer, via des interfaces IT, une mise en œuvre globale de l'ensemble des fonctionnalités requises.

En conséquence, SIBELGA anticipe un score nul ( $\alpha = 0$ ) pour l'année 2026. Afin d'éviter un indicateur non incitant (un malus est certain avant même son entrée en vigueur), SIBELGA propose de retarder l'entrée en vigueur de ce KPI en fonction du calendrier, encore en discussions, d'entrée en vigueur de la nouvelle tarification évoluée qui prévoit, entre autres, les tarifs de modulation de la puissance à distance.

### 3.1.3 Position de BRUGEL

Compte tenu de l'évolution des discussions en cours et du contexte lié à la mise en œuvre de la tarification évoluée, BRUGEL invite SIBELGA à motiver, lors de la communication des résultats des KPI, sa demande de non-prise en compte des résultats de ce KPI. BRUGEL tiendra compte, en partie ou en totalité, dans sa décision, notamment au regard des décisions qui seront prises au sujet de la tarification évoluée ou de l'évolution de la règlementation technique.

## 3.2 KPI\_22N d'(in)disponibilité des interfaces et applications de communication

### 3.2.1 KPI\_22N (in)disponibilité communication compteur-GRD

#### 3.2.1.1 Définition

Ce KPI a pour objectif d'encourager le GRD à maîtriser la télérelève à distance afin de garantir la complétude des relevés des compteurs intelligents et leur transmission au marché dans les délais réglementaires.

Celui-ci évalue le taux de relevés électroniques effectués à distance et communiqués dans les temps pour les compteurs AMR, GOL, et intelligents (SMR1 et SMR3) tels que définis dans le règlement technique (RT).

#### Périmètre

- Seuls les compteurs intelligents communicants sont pris en compte (avec consentement explicite ou implicite du client).
- Les relevés considérés sont les relevés périodiques réglementaires.

Le calcul du KPI est obtenu mensuellement par la formule suivante :

$$KPI (\%) = \frac{\text{Nombre pondéré de compteurs relevés et transmis dans le délai}}{T}$$

#### 3.2.1.2 Proposition concertée

À la suite des échanges avec SIBELGA, le calcul du KPI doit tenir compte des précisions suivantes:

##### I) Méthode de calcul

Le KPI sera calculé mensuellement pour chaque type de compteur (AMR, GOL, SMR1, SMR3) selon la formule :

$$\text{Ratio} = \frac{\text{Nombre de compteurs relevés et transmis dans les délais}}{\text{Nombre total de compteurs de la catégorie}}$$

Le KPI est annuel. Les données seront fournies sur base mensuelle.

## 2) Définition des délais

- Pour chaque type de compteur, les délais indiqués dans le RT et/ou dans le MIG sont pris en compte pour le calcul du KPI.

## 3) Exclusions et règles spécifiques

- Le KPI porte exclusivement sur les relevés réels (non estimés). Les données estimées et non relevées d'un compteur envoyées au marché dans le délai ne sont pas prises en compte dans le calcul du KPI ;
- Les compteurs communicables (le GRD dispose d'un consentement explicite ou implicite) doivent être pris en compte dans le nombre total de compteur de la catégorie indiquée dans la formule ci-dessous ;
- Pour les relevés lus par quart d'heure (AMR, GOL, SMR3), une journée est considérée comme estimée si 5 quarts d'heure ou plus n'ont pas été lus correctement. Les compteurs qui sont considérés comme « estimés » ne seront pas pris en compte dans le calcul « Nombre de compteurs relevés et transmis dans les délais » selon la formule ci-dessous.

## 4) Cas particuliers

- Partages d'énergie : en raison de l'interdépendance des relevés entre les membres de la communauté, le suivi sera effectué via un rapport séparé.
- Pour ces clients, le « nombre de compteurs relevés et transmis dans les délais » utilisés dans le calcul du KPI (voir formule ci-dessous) correspond au nombre de relevés de compteurs validés dans les délais applicables dans le RT et dans le MIG.

## 5) Extension des catégories de clients concernés

- Pour assurer la cohérence, les compteurs MMR (télérelevés mensuellement en gaz, calibre  $\geq$  G65) seront pris en compte dans le calcul de ce KPI. Le poids sera fixé à 5. Cette valeur reflète l'importance significative des retards dans la relève et/ou la transmission des données de consommation au marché pour les clients concernés.

### **3.2.2 KPI\_22N (in)disponibilité du registre d'accès**

#### **3.2.2.1. Définition**

Ce KPI a pour objectif de mesurer la disponibilité du registre d'accès, essentiel pour la mise à jour des données techniques, tarifaires et commerciales des points d'accès conformément aux règles du MIG.

Ce KPI évalue le nombre de points d'accès bloqués dont la cause de blocage se situe dans le CMS ou dans le backend du GRD, au-delà d'une durée et d'un seuil prédéfinis.

##### Critère de blocage :

Un point d'accès est considéré comme bloqué lorsque certaines opérations essentielles au marché ne peuvent pas être réalisées dans le CMS ou dans les systèmes backend du GRD (hors solutions temporaires « work-around »), notamment :

- Mise à jour des données techniques et tarifaires des points d'accès selon le MIG applicable.
- Mise à jour des données commerciales (liens entre clients et acteurs, ou entre client et lieu de consommation) selon le MIG applicable.

Le bonus maximum est perçu pour une valeur de KPI (Valeur en %)  $\leq 500$  points d'accès bloqués pendant une période maximale de 30 jours<sup>4</sup> dans le CMS et dans les backend GRD et le malus maximum est retenu pour une valeur de KPI (Valeur en %)  $> 500$  points d'accès bloqués pendant plus de 30 jours dans le CMS et dans les backend GRD.

#### **3.2.2.2. Proposition concertée**

SIBELGA calculera le résultat du KPI en faisant la moyenne des photos mensuelles des Blocked/Locked(CMS +SAP) de plus de 30 jours qui est envoyée tous les mois à Brugel. Si la moyenne des 12 photos mensuelles de l'année est inférieur à 500 points bloqués, SIBELGA percevra 100% du bonus, dans le cas contraire SIBELGA sera pénalisé par un malus de -100%.

---

<sup>4</sup> Sauf mention contraire, la méthodologie fait toujours référence à des jours calendrier.

### 3.2.3 KPI\_22N (in)disponibilité des interfaces IT pour les URD

#### 3.2.3.1. Définition

Ce KPI a pour objectif de mesurer la disponibilité (ou indisponibilité) des applications informatiques essentielles à la fourniture des services aux URD, indépendamment de la présence d'un compteur intelligent.

Périmètre des applications concernées :

- 1) Gestion des consentements<sup>5</sup> : permettre à l'URD de donner ou révoquer son consentement pour le placement du compteur ou la communication des données au marché.
- 1) Gestion des interfaces de communication avec l'URD :
  - Déclaration des nouveaux usages conformément au règlement technique (RT).
  - Accès aux données du point d'accès conformément au RT.
- 2) Gestion des opérations : ouverture, fermeture et modulation de la puissance souscrite.

#### 3.2.3.2. Proposition concertée

La formule de calcul du KPI basée sur la disponibilité des interfaces IT pour les URD tient compte des heures de bureau ouvrées<sup>6</sup>. Le KPI est exprimé en pourcentage et se compose de trois sous-indicateurs pondérés :

- KPI\_22N\_2.1 : Sibelga Website : 30 %
- KPI\_22N\_2.2 : Accès aux données (My Sibelga App & version web): 50 %
- KPI\_22N\_2.3 : Consentement (My Sibelga App & version web) : 20 %

Selon la formule suivante :

$$KPI_{22N\_2} = \frac{\text{Minutes de disponibilité}}{\text{Minutes totales pendant les heures de bureau}} \times 100$$

Le calcul est effectué mensuellement, puis la moyenne des 12 mois détermine le score annuel.

Bonus/Malus : Bonus maximal à partir de 97 % de disponibilité. Malus appliqué en dessous de 92 %. Les performances entre ces seuils sont obtenues par une relation linéaire. Le point neutre étant fixé à 94,5%.

Les indisponibilités liées à des cas de force majeure (cyberattaques, pannes majeures, etc.) sont exclues du calcul. SIBELGA doit motiver lors de la communication des résultats des KPI les cas de force majeure constatés.

<sup>5</sup> En cas de révision de la législation, BRUGEL prévoit la possibilité pour SIBELGA de soumettre une nouvelle version concernant les modalités de ce KPI.

<sup>6</sup> Les heures de bureau sont de 9h à 17h les jours ouvrables de Sibelga

### 3.3 KPI\_3N délais de placement des compteurs intelligents

#### 3.3.1 Définition

Ce KPI a pour objectif de mesurer la capacité du GRD à respecter les délais maximums de placement des compteurs intelligents demandés par les URD ou imposés par l'ordonnance, conformément aux ambitions de la Région en matière de transition énergétique.

Ce KPI évalue, pour chaque année N, le respect des délais de placement en fonction des situations définies dans le règlement technique. Il prend en compte :

- Toutes les demandes de placement de compteurs intelligents par les URD ;
- Les situations de placement obligatoire définies par l'ordonnance ;
- Exclusion : les placements à l'initiative du GRD (article 26octies §2 alinéas 3 et §3).

#### 3.3.2 Proposition concertée

Ce KPI mesure le délai total entre la demande du client et le placement du compteur, en excluant les jours imputables aux retards causés par le client. Les exclusions concernent notamment :

- Les délais liés à l'envoi de photos ;
- Les (re)planifications retardées à la suite d'une contrainte client (calcul basé sur le délai médian) ;
- Les cas de non-exécution du placement en raison du client (absence, refus, etc.).
- Toute autre retard qui ne dépend pas de la volonté de SIBELGA.

#### Précision pour le calcul du KPI :

- Le KPI sera calculé sur la base du nombre de demandes, et non du nombre de compteurs placés (une demande pouvant inclure plusieurs placements).
- Il inclura toutes les demandes clients menant à des placements de compteurs intelligents, conformément au délai réglementaire de 2 mois prévu par le règlement technique, à l'exclusion des cas où le placement est motivé d'abord par des travaux sur le point d'accès (raccordement dans un bâtiment neuf ou en rénovation importante).
- Le calcul sera effectué chaque année sur la base des dossiers de demandes clôturées dans l'année.
- Seuls les dossiers initiés et clôturés en 2025 seront inclus dans le calcul. Les demandes introduites en 2024 sont exclues.

Cette approche vise à inciter le GRD à minimiser les délais effectifs tout en respectant les délais maximums définis par la réglementation.

SIBELGA doit fournir une description de ses processus utilisés pour la gestion des RDV avec les clients et de mentionner tout changement par rapport aux pratiques précédentes.

## 4. Suspension et adaptation des KPI en cas de circonstances exceptionnelles

Afin de garantir une application équitable et pertinente du mécanisme incitatif relatif aux compteurs intelligents, BRUGEL pourra, sur base d'une demande dûment motivée du gestionnaire de réseau de distribution (SIBELGA), ou de sa propre initiative, suspendre temporairement, modifier, ou adapter les modalités de calcul d'un ou plusieurs indicateurs de performance (KPI), dans les situations suivantes :

- en cas de force majeure, telle que définie dans le Règlement Technique de Distribution (RTD) ou la législation applicable ;
- en cas de changement significatif d'application informatique, incluant toute migration ou mise en production de systèmes ayant un impact sur la qualité, la fiabilité ou la disponibilité des données de comptage, pour autant que SIBELGA démontre que ces impacts sont indépendants de sa volonté et que des mesures raisonnables ont été prises pour les prévenir ou les atténuer.

Les décisions d'adaptation ou de suspension seront prises conformément à la procédure prévue à l'article 12.7 de la décision BRUGEL-2023II28-250. Elles pourront inclure notamment :

- le gel temporaire de la trajectoire de performance prévue ;
- la modification du périmètre de calcul des indicateurs affectés ;
- ou la neutralisation des données jugées inexploitables ou erronées, sur base d'une méthodologie approuvée par BRUGEL.

Toute demande de SIBELGA devra être accompagnée d'un rapport circonstancié, démontrant la nature exceptionnelle de la situation et l'impossibilité raisonnable de respecter les KPI dans les conditions initialement prévues.

## 5. Conclusion

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 les dispositions de la méthodologie tarifaire 2025-2029 concernant la mise en œuvre de certains indicateurs de performance (KPI) relatifs au déploiement des compteurs intelligents communicables

Considérant les réunions de concertation avec SIBELGA relatives aux modalités de mise en œuvre des KPI dont l'entrée en vigueur est prévue pour le 01 janvier 2026 ;

BRUGEL décide ce qui suit :

Préciser les modalités de mise en œuvre de certains KPI dont l'entrée en vigueur est prévue au 1<sup>er</sup> janvier 2025

Fixer les modalités de calcul des KPI qui entreront en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2026.

La présente décision peut faire l'objet d'une plainte en réexamen devant BRUGEL dans les deux mois suivant sa publication, conformément à l'article 30decies de l'ordonnance électricité. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif. Elle peut également faire l'objet d'un recours devant la Cour des marchés de Bruxelles conformément à l'article 30undecies de l'ordonnance électricité dans les trente jours à partir de la publication de celle-ci. En cas de plainte en réexamen conformément à l'article 30decies, ce délai de trente jours est suspendu jusqu'à la notification de la décision sur plainte de BRUGEL, ou en l'absence de décision de BRUGEL, jusqu'à l'expiration du délai visé à l'article 30decies, § 2.

\* \* \*

\*