

Instructions créances clients protégés chaleur 2023 Version du 29 janvier 2024

1 Une créance « chaleur » unique

Le tarif social chaleur est en vigueur depuis le 1^{er} juillet 2022 sur la base de [l'arrêté royal du 6 juin 2022 fixant les prix maximaux sociaux](#) pour la fourniture de chaleur aux clients résidentiels protégés. Pour le 31 mars 2024, les entreprises de chaleur doivent donc introduire leur créance clients protégés « chaleur » auprès de la CREG pour les factures émises à leur clientèle protégée « chaleur » en 2023, conformément à [l'arrêté royal du 6 juin 2022 fixant les règles de détermination du coût réel net chaleur](#).

Deux catégories de clients protégés « chaleur » doivent être distinguées :

- les clients protégés « classiques », définis à l'article 15/10, §2/2, 1° à 5° de la Loi gaz¹ ;
- les clients protégés « BIM » (Bénéficiaires Intervention Majorée), définis à l'article 15/10, §2/2, 6° de la Loi gaz

Il convient d'introduire **une créance unique**² relative aux clients protégés « chaleur » classiques et BIM. Le type de client (« Classique » ou « BIM ») devra néanmoins être spécifié dans le fichier Excel décrit plus bas au point 9.

2 Périodes à distinguer

Le taux de TVA applicable à la chaleur a été modifié en 2022 et 2023, conformément aux [circulaires TVA](#) du SPF Finances :

- le taux de TVA pour les contrats résidentiels a été réduit de 21% à **6%** pour les consommations réalisées à partir du 1^{er} avril 2022. Pour les créances chaleur, ceci est donc valable pour les consommations réalisées **à partir du 1^{er} juillet 2022** (date d'entrée en vigueur du tarif social chaleur) ;
- le taux de TVA pour les contrats professionnels (par ex. les clients résidentiels raccordés à une chaudière collective dont le contrat de fourniture de chaleur est conclu par une copropriété) est de :
 - o **21%** pour les consommations réalisées au mois de **juillet 2022** et pour les consommations réalisées **à partir du 1^{er} juillet 2023**
 - o **6%** pour les consommations réalisées **entre le 1^{er} août 2022 et le 30 juin 2023**.

Par conséquent, différentes périodes ont été prévues dans le fichier Excel décrit au point 9 afin de tenir compte des différents taux de TVA applicables en 2022 et 2023 en fonction du type de contrat (résidentiel ou professionnel).

¹ [Loi du 12 avril 1965](#) relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations

² Contrairement à l'électricité et au gaz naturel, aucune avance n'a été versée pour préfinancer l'octroi du tarif social aux clients chaleur. Il n'y a donc pas lieu d'établir des créances distinctes.

3 Clients mixtes (classiques et BIM)

Les clients « mixtes » relevant des deux catégories classique et BIM, ou qui ont bénéficié du tarif social sur la base d'un statut de client protégé «classique » pendant une certaine période couverte par la créance, et sur la base de leur statut de « client protégé BIM » pendant une autre période couverte par la créance, devront être repris **dans la catégorie « BIM »**.

4 Base légale

[Arrêté royal du 6 juin 2022 fixant les règles de détermination du coût réel net pour les entreprises fournisseur de la chaleur](#) à des clients résidentiels protégés au moyen de réseaux de distribution de chaleur à distance, et de leur intervention pour sa prise en charge.

5 Composante énergie de référence (tarif normal) & tarif social

La composante énergie de référence forme la partie « énergie » du tarif « normal ». Elle est disponible via : <http://www.creg.be/fr/professionnels/fourniture/tarifs-sociaux-remboursement-des-creances>.

Il y a lieu d'y ajouter les composantes réseau (transport et distribution) du gaz naturel de la zone de distribution à laquelle le client « chaleur » est raccordé afin d'obtenir le tarif « normal ».

Les tarifs de transport de gaz naturel sont disponibles sur le site de [Fluxys Belgium](#): cliquer sur lien « Estimation du coût de transport » → 1,33 €/MWh au 2^e semestre 2022 et 1,44 €/MWh en 2023.

Les tarifs de distribution de gaz naturel en vigueur en 2022 et 2023 sont disponibles sur les sites web respectifs des régulateurs régionaux de l'énergie :

- en Wallonie, sur le site web de la [CWAPE](#);
- en Flandre, sur le site web de la [VREG](#);
- à Bruxelles, sur le site web de [Brugel](#).

Le tarif social est disponible via <http://www.creg.be/fr/consommateur/tarifs-et-prix/tarif-social>.

6 Qu'inclut la composante énergie de référence et que n'inclut-t-elle pas ?

Elle inclut la composante énergie.

Elle n'inclut pas :

- les tarifs de réseaux en vigueur pour le transport et la distribution du gaz naturel, qui sont applicables au calcul de la composante « réseau » du tarif normal ;
- la cotisation énergie (applicable lorsque la source de chaleur est le gaz naturel), dont les clients protégés sont exonérés ;
- le droit d'accise spécial (applicable lorsque la source de chaleur est le gaz naturel), dont les clients protégés sont exonérés jusqu'au 30 juin 2023 inclus, mais auquel ils sont soumis à partir du 1^{er} juillet 2023³;
- les éventuelles autres taxes régionales ou fédérales applicables à la chaleur produite à partir de sources autres que le gaz naturel.

Les tarifs de réseaux en vigueur pour le transport et la distribution du gaz naturel interviennent dans le calcul de la créance. Ils doivent être ajoutés à la composante énergie de référence pour le calcul du tarif normal « chaleur », et sont inclus dans le tarif social *all-in* tel que défini ci-après.

7 Qu'inclut le tarif social et que n'inclut-il pas ?

Le tarif social *all-in* tel que publié au Moniteur Belge inclut les composantes suivantes⁴ :

- énergie (identique pour le gaz naturel et la chaleur);
- tarifs de réseaux (identiques pour le gaz naturel et la chaleur).

Il n'inclut pas les éventuelles taxes régionales ou fédérales applicables à la chaleur.

8 Calcul de la créance

La créance représente la différence entre le prix de référence (composante énergie de référence + composantes réseau) et le tarif social.

9 Informations à fournir en annexe de la créance (fichier Excel) et onglet Somme

Vous trouverez en annexe le canevas à utiliser pour la créance clients protégés « chaleur » (une créance unique regroupant les clients protégés « classiques » et les clients protégés « BIM ») à établir dans le cadre de [l'arrêté royal du 6 juin 2022 fixant les règles de détermination du coût réel net pour les entreprises fournissant de la chaleur](#).

³ Conformément à la [loi du 19 mars 2023 portant réforme de la fiscalité sur la facture d'énergie](#), art. 5, le taux du droit d'accise spécial gaz naturel applicable à la clientèle protégée est de 2,77 €/MWh (HTVA) à partir du 1^{er} juillet 2023.

⁴ Les montants officiels des tarifs sociaux publiés par le Moniteur sont des montants all-in, hors surcharges, exemple https://www.ejustice.just.fgov.be/cgi/loi/change_lg_2.pl?language=fr&la=F&nm=2022043121

Le canevas reprend en synthèse les créances, le volume et les moyennes.

Comme mentionné au point 2, différentes périodes ont été prévues dans le fichier Excel afin de refléter les différents taux de TVA applicables en 2022 et 2023, en fonction du type de contrat (résidentiel ou professionnel) de fourniture de chaleur.

- 1) TVA 6 % : consommations réalisées à partir du 1^{er} juillet 2022 (contrats résidentiels)
 - Dans l'onglet **HeatDetail_Res**, il faut reprendre une ligne par facture de chaleur émise en 2023 dans le cadre d'un contrat résidentiel portant sur des consommations effectuées à partir du 1^{er} juillet 2022.
 - Il convient de spécifier en colonne « N » le type de client (« Classique » ou « BIM ») repris à cet onglet.
- 2) TVA 21 % : avant le 1^{er} août 2022 et à partir du 1^{er} juillet 2023 (contrats professionnels)
 - Dans l'onglet **HeatDetail_Pro_VAT21%**, il faut reprendre une ligne par facture de chaleur émise en 2023 dans le cadre d'un contrat professionnel portant sur des consommations effectuées en juillet 2022 d'une part, et à partir du 1^{er} juillet 2023 d'autre part.
- 3) TVA 6 % : entre le 1^{er} août 2022 et le 30 juin 2023 (contrats professionnels).
 - Dans l'onglet **HeatDetail_Pro_VAT6%**, il faut reprendre une ligne par facture de chaleur émise en 2023 dans le cadre d'un contrat professionnel portant sur des consommations effectuées entre le 1^{er} août 2022 et le 30 juin 2023.

Dans l'onglet **Heat Somme**, il convient de reprendre **une seule ligne par numéro de client**⁵ reprenant le prix (social – normal – différence) tenant compte des différentes périodes de tarification. Pour des raisons pratiques, cet onglet représentant la somme de l'onglet précédent est simplifié. De nombreuses colonnes y ont été supprimées : n° facture, date facture, détails calculs de référence. Il convient de spécifier en colonne « L » le type de client (« Classique » ou « BIM ») repris à cet onglet.

Les échantillons seront issus de cet onglet Somme et il faut donc reprendre une seule ligne par numéro de client dans cet onglet.

10 Tarif social uniquement pour la résidence principale

Le tarif social s'applique uniquement pour la résidence principale et non pour les résidences secondaires (art. 2 de [l'arrêté royal du 6 juin 2022 fixant les prix maximaux sociaux pour la fourniture de chaleur aux clients résidentiels protégés](#)). En cas de déménagement, les consommations respectives des deux adresses sont censées couvrir des périodes différentes.

⁵ Une seule ligne par numéro de client (par adresse) et non par facture. Si un client a reçu plusieurs factures, il convient d'additionner les périodes, les volumes (kWh) et les sommes du tarif social (total en €) et du tarif normal (total en €) de ce client dans cet onglet. Si un client n'ayant pas droit au tarif social a reçu initialement le tarif social et que la situation a été rectifiée dans la même année, ce dernier ne doit pas figurer dans cet onglet Somme. Cet onglet sert à établir les échantillons. Un client protégé est censé avoir un seul numéro de client.

11 Impact du volume de consommation

Le tarif de référence, comme le tarif social, ne diffère pas en fonction du volume de consommation.

12 Frais administratifs

Aucun frais administratif n'est remboursé dans le cadre actuel.

13 Tarif de référence chaleur et logements sociaux

L'utilisation du tarif de référence établi par la CREG s'applique également aux créances relatives aux immeubles à appartements dont le chauffage par la distribution de chaleur est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont loués dans le cadre d'une politique sociale, par des organismes de logement tels que des agences immobilières sociales (AIS) ou des centres publics d'action sociale (CPAS). De manière générale, les contrats régissant ce type de fourniture de chaleur sont des contrats professionnels.

14 Périmètre de la créance

Les créances de l'année N, qui doivent être introduites pour le 31 mars de l'année N+1, portent sur les factures de régularisation des clients protégés fédéraux émises lors de l'année N. C'est donc bien la **date de la facture de régularisation** qui importe.

15 Pièces justificatives à fournir à la demande de la CREG (après échantillonnage)

Lors de la procédure de contrôle des créances par échantillonnage, pour les clients catégorisés « *SPF Economie* », il faudra simplement cocher la cellule de l'échantillon qui sera établi par la CREG. Il ne sera donc pas nécessaire de transmettre de pièce justificative pour ces clients SPF. Le SPF confirmera lui-même à la CREG si le client est bien un ayant droit pour la période couverte.

Pour les clients catégorisés « *attestation papier* », il faudra fournir sous format pdf les attestations relatives à l'année ou aux années couverte(s) par la facture de régularisation émise en 2023. Celle-ci concerne les consommations réalisées en 2022 et/ou en 2023.

Une combinaison d'attestations papier et de mentions SPF est bien entendu possible.

16 Scission des volumes, périodes et tarifs

Ces éléments doivent être scindés sur la base RLP (*real load profile*) relative au gaz naturel⁶ pour la chaleur. Dans l'onglet Somme, il faut reprendre une seule ligne par numéro de client représentant donc un tarif moyen pondéré sur la base des coefficients RLP.

Dans les questions complémentaires, il sera toujours demandé de fournir les détails de calcul par période tarifaire avec les différents tarifs pour le client sélectionné dans l'échantillon.

17 Interdiction d'inclure dans la créances des clients « potentiellement » protégés pour lesquels une attestation (papier ou SPF) n'a pas encore été octroyée

Seuls peuvent être repris dans la créance les clients protégés fédéraux effectifs pour l'ensemble de la période de facturation au tarif social. Ces clients doivent donc être couverts par une attestation fédérale valable (SPF et/ou papier)⁷. A défaut, c'est le système d'une approbation partielle de la créance, reposant sur un remboursement au prorata du montant demandé,⁸ qui s'appliquera si l'échantillon reprend des clients dont la qualité de client protégé fédéral n'est pas prouvée.

18 Utilisation de formules

Les formules doivent être utilisées dans les fichiers Excel, même en cas d'utilisation de programme de facturation tels que SAP. Des écarts minimes sont certes toujours possible par rapport aux montants issus de tels programmes. Dans le cas où des montants en valeur absolue sont fournis, il faudra également ajouter une ou des colonnes reprenant le résultat obtenu à l'aide de formules.

19 Une créance annuelle pour la chaleur (une page par créance) et une lettre d'accompagnement

Il convient d'établir une créance « chaleur » unique (reprenant la clientèle protégée, classique et BIM). Pour rappel, la créance est annuelle.

Il y a donc lieu d'introduire une créance chaleur portant sur l'année N pour le 31 mars de chaque année N+1 au plus tard. Cette créance doit tenir sur une page, être datée et signée et jointe à une lettre d'accompagnement à en-tête de votre société. La créance signée devra reprendre les mentions obligatoires indiquées à l'article 6 de [l'AR du 6 juin 2022 fixant les règles de détermination du coût réel net pour les entreprises fournissant de la chaleur](#). Ces documents ainsi que les rapports Excel remplis sont à envoyer à soctar@creg.be

Les canevas de créances (**rapport + modèles de créance à signer**) sont repris en annexe. Nous attirons en particulier votre attention sur les différentes périodes couvertes en matière de taux de TVA.

⁶ Voir <https://www.synergrid.be/fr/centre-de-documentation/statistiques-et-donnees/profils-slp-spp-rlp>

⁷ Des rectifications de factures peuvent certes être incluses dans la créance.

⁸ Il est bien évidemment tenu compte, le cas échéant, du nombre de jours couverts sur la période.

20 Factures tarif social : *all-in*

Les montants repris sur les factures au tarif social seront de préférence exprimés sur une base *all-in* (énergie & réseaux) au lieu d'être repris par composantes. Par ailleurs, il convient de reprendre les différents tarifs (*all-in*) appliqués par période.

21 Droit au tarif social pour une partie de la période de facturation

Certains clients n'ont droit au tarif social que pour une partie de la période de facturation: il est dès lors possible qu'une période au TS + une période au tarif commercial + une période au TS soient reprises sur la même facture de régularisation:

- plusieurs lignes peuvent apparaître dans l'onglet 'Detail', chacune doit correspondre à la période pendant laquelle le client a eu droit au tarif social ;
- une seule ligne apparaîtra (par numéro de client) dans l'onglet 'Somme'.

Il importe de bien faire la distinction entre le tarif social et le tarif commercial sur la facture du client.

22 Entreprises d'exploitation agissant pour le compte de plusieurs GRD

Il est demandé aux entreprises d'exploitation agissant pour le compte de plusieurs GRD d'introduire une créance chaleur pour l'ensemble des GRD dont elles ont la gestion. Le tableau de synthèse par GRD et par type d'énergie devra néanmoins toujours être fourni.

23 Formats

Les volumes en kWh, en kWh/client et en MWh (synthèse) sont exprimés sans chiffre après la virgule.

Les montants en €, en €/MWh et en €/client sont exprimés avec deux chiffres après la virgule.

Les montants en c€/kWh sont exprimés avec trois chiffres après la virgule.

Les nombres en milliers (volume ou montants) sont exprimés avec séparateurs de milliers.

24 Particularités régionales (Bruxelles)

Les montants relatifs aux obligations de service public à Bruxelles, exprimées en €/an, en fonction du calibre du compteur en m³/h et de la consommation annuelle (gaz naturel), font partie du tarif de distribution de Sibelga. Ils sont donc à rajouter à la composante réseau dans le calcul du tarif normal. Une place est prévue à cet effet dans le template Excel.