

Instructions créances clients protégés électricité et gaz naturel 2023 Version du 6 décembre 2023

1 Nombre de créances

Les créances électricité et gaz naturel à introduire en 2024 sont particulières¹. Comme dans le cadre des créances soumises en 2023, il existe d'une part les créances clients protégés « classiques » et d'autre part les créances clients protégés « BIM » (Bénéficiaires Intervention Majorée). Il y a donc au total 4 créances à introduire pour l'électricité et le gaz naturel.

Les règles suivantes s'appliquent concernant les créances « BIM » :

- Les soldes négatifs éventuels des créances introduites en 2023 doivent être imputés sur les créances à introduire en 2024.

Les règles suivantes s'appliquent concernant les créances « BIM » et « Classiques » :

- Les avances suivantes doivent être déduites du total des créances à introduire en 2024 en vertu de l'arrêté royal du 11 juin 2023² :
 - BIM
 - avances du 22 mai 2023
 - avances du 5 octobre 2023
 - Classiques
 - avances du 8 juin 2023
 - avances du 11 octobre 2023

Si le solde de la créance à introduire en 2024 est positif, la CREG versera le montant net en octobre 2024.

Si le solde est négatif, aucun montant ne devra être remboursé par le fournisseur en 2024, et le montant en question devra être reporté sur la créance 2024 à introduire en 2025. Des formules *ad hoc* sont reprises dans le fichier Excel.

¹ La CREG pourra utiliser certaines données transmises dans ce cadre en vue d'établir des rapports de monitoring. Elle veillera à ce que les documents publiés ne contiennent aucune information confidentielle, voir article 47 du [règlement d'ordre intérieur du comité de direction de la CREG](#).

² [Arrêté royal du 11 juin 2023](#) portant modification de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge, l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge

2 Périodes à distinguer

Les taux de TVA applicables à l'électricité et au gaz naturel ont été réduits de 21 % à 6 % en 2022 et rehaussés en 2023 pour le gaz naturel professionnel sans déclaration d'usage résidentiel :

- conformément à l'arrêté royal du 21 février 2022³, le taux de TVA sur l'électricité pour les clients résidentiels a été réduit de 21 % à 6 % à partir du 1^{er} mars 2022 ;
- conformément à l'arrêté royal du 23 mars 2022⁴, le taux de TVA sur le gaz naturel pour les clients résidentiels a été réduit de 21 % à 6 % à partir du 1^{er} avril 2022 ;
- conformément à l'arrêté royal du 27 juin 2022⁵, pour les clients gaz naturel avec un contrat professionnel (comme les clients résidentiels raccordés à une chaudière collective dont le contrat de fourniture de gaz est conclu par une copropriété), la réduction de la TVA sur le gaz naturel de 21 % à 6 % est d'application à compter du 1^{er} août 2022.

Conformément à la loi du 19 mars 2023⁶, les taux réduits de TVA de 6 % sur l'électricité et le gaz naturel sont pérennisés pour les usages résidentiels. Le taux de 21 % est appliqué à partir du 1^{er} juillet 2023 pour les clients professionnels gaz naturel n'ayant pas rempli de déclaration pour un usage résidentiel du gaz naturel.

Par conséquent, différentes périodes ont été prévues dans les fichiers Excel décrits au point 8.

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 les créances « BIM »**.

4 Base légale

Arrêtés royaux (AR) du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité / de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge. Ces AR ont été modifiés à plusieurs reprises en 2022.

³ [Arrêté royal du 21 février 2022](#) modifiant les arrêtés royaux n° 4 et 20 en matière de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne la diminution du taux de la taxe sur la valeur ajoutée relatif à la livraison d'électricité dans le cadre de contrats résidentiels

⁴ [Arrêté royal du 23 mars 2022](#) modifiant les arrêtés royaux nos 4 et 20 en matière de taxe sur la valeur ajoutée en ce qui concerne la diminution du taux de la taxe sur la valeur ajoutée relatif à la livraison d'électricité, de gaz naturel et de chaleur via des réseaux de chaleur dans le cadre de contrats résidentiels

⁵ [Arrêté royal du 27 juin 2022](#) modifiant l'arrêté royal n° 20, du 20 juillet 1970, fixant les taux de la taxe sur la valeur ajoutée et déterminant la répartition des biens et des services selon ces taux en ce qui concerne la livraison d'électricité dans le cadre de contrats résidentiels, de gaz naturel et de chaleur via des réseaux de chaleur et certaines pompes à chaleur

⁶ [Loi du 19 mars 2023](#) portant réforme de la fiscalité sur la facture d'énergie

5 Composantes énergie de référence (CER, 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>.

La méthode de calcul de cette composante énergie de référence avait été modifiée une première fois à partir du 2^e trimestre 2021, et l'a été à nouveau à partir du 2^e trimestre 2023⁷.

Il faut y ajouter les composantes réseaux (transport et distribution) pour obtenir le tarif « normal ».

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 (CER) et que n'inclut-elle pas ?

Elle inclut les composantes :

- énergie (électricité et gaz naturel) ;
- cotisations énergie verte et cogénération (électricité).

Elle n'inclut pas :

- les tarifs de réseaux (électricité et gaz naturel) - voir précision au point 25.3 plus bas concernant les tarifs capacitaires ;
- la cotisation énergie (électricité et gaz naturel);
- le droit d'accise spécial⁸ (électricité et gaz naturel) d'application à partir de 2022, et la cotisation fédérale pour les périodes de consommation antérieures à 2022;
- la redevance de raccordement (Wallonie, électricité et gaz naturel) ;
- la *bijdrage energiefonds* (Flandre, électricité).

Les quatre derniers éléments sont cités pour information. Ils n'interviennent pas dans le calcul de la créance (ni dans le calcul du tarif normal, ni dans celui du tarif social). Les tarifs de réseaux (électricité et gaz naturel) interviennent en revanche dans le calcul de la créance. Ils doivent être ajoutés à la composante énergie de référence pour le calcul du tarif normal, et sont inclus dans le tarif social *all-in* tel que défini ci-après.

⁷ Conformément à l'[arrêté royal du 21 mars 2023](#) portant modification de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises de gaz naturel et les règles d'intervention pour leur prise en charge et de l'arrêté royal du 29 mars 2012 fixant les règles de détermination du coût de l'application des tarifs sociaux par les entreprises d'électricité et les règles d'intervention pour leur prise en charge

⁸ Conformément à la [Loi-programme du 27 décembre 2024](#), les clients protégés résidentiels sont redevables d'un taux réduit de droit d'accise spécial à partir du 1^{er} juillet 2023 (voir art. 419, k), 2, pour l'électricité et art. 419, iii), 2, pour le gaz naturel). Ils restent en revanche exonérés de la cotisation énergie.

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 suivantes⁹ :

- énergie (électricité et gaz naturel) ;
- cotisations énergie verte et cogénération (électricité) ;
- les tarifs de réseaux (électricité et gaz naturel).

Il n'inclut pas :

- la cotisation énergie (électricité et gaz naturel), dont les clients protégés sont exonérés ;
- le droit d'accise spécial (électricité et gaz naturel), dont les clients protégés étaient exonérés entre le 1^{er} janvier 2022 et le 30 juin 2023, mais auquel ils sont soumis (à un taux réduit) depuis le 1^{er} juillet 2023
- la cotisation fédérale pour les périodes de consommation antérieures à 2022, dont les clients protégés étaient redevables ;
- la redevance de raccordement (Wallonie, électricité et gaz naturel) ;
- la *bijdrage energiefonds* (Flandre, électricité), dont les clients protégés sont exonérés.

Ces cinq derniers éléments sont cités pour information. Ils n'interviennent pas dans le calcul de la créance (ni dans le calcul du tarif normal, ni dans celui du tarif social).

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 les canevas à utiliser pour les créances à établir dans le cadre des arrêtés royaux du 29 mars 2012.

Les canevas reprennent en synthèse les créances, le volume et les moyennes.

Différentes périodes ont été prévues dans les fichier Excel afin de refléter les différents taux de TVA applicables en 2022 et 2023, en fonction du type d'énergie ou de contrat (résidentiel ou professionnel) pour le gaz naturel.

⁹ 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=2022043119

- 1) TVA à 21 % : avant le 1^{er} mars 2022 (électricité), le 1^{er} avril 2022 (gaz contrat résidentiel) ou le 1^{er} août 2022 (gaz contrat professionnel)
 - Electricité
 - Dans l'onglet **ElecDetail BEFORE 1-3-2022**, il faut reprendre une ligne par facture d'électricité en tenant compte uniquement des consommations effectuées avant le 1^{er} mars 2022.
 - Gaz naturel
 - Dans l'onglet **GasDetail_Res_BEFORE 1-4-2022**, il faut reprendre une ligne par facture de gaz naturel pour un contrat résidentiel en tenant compte uniquement des consommations effectuées avant le 1^{er} avril 2022.
 - Dans l'onglet **GasDetail_Pro_VAT21%**, il faut reprendre une ligne par facture de gaz naturel pour un contrat professionnel en tenant compte uniquement des consommations effectuées avant le 1^{er} août 2022 et après le 1^{er} juillet 2023 pour les clients n'ayant pas signé de déclaration d'usage résidentiel.
- 2) TVA à 6 % : à partir du 1^{er} mars 2022 (électricité), du 1^{er} avril 2022 (gaz résidentiel) ou du 1^{er} août 2022 (gaz professionnel).
 - Electricité
 - Dans l'onglet **ElecDetail FROM 1-3-2022**, il faut reprendre une ligne par facture d'électricité en tenant compte uniquement des consommations effectuées à partir du 1^{er} mars 2022.
 - Gaz naturel
 - Dans l'onglet **GasDetail_Res_FROM 1-4-2022**, il faut reprendre une ligne par facture de gaz naturel pour un contrat résidentiel en tenant compte uniquement des consommations effectuées à partir du 1^{er} avril 2022.
 - Dans l'onglet **GasDetail_Pro_VAT6%**, il faut reprendre une ligne par facture de gaz naturel pour un contrat professionnel en tenant compte uniquement des consommations effectuées entre le 1^{er} août 2022 et le 30 juin 2023, et à partir du 1^{er} juillet 2023 pour les clients ayant signé une déclaration d'usage résidentiel.

Dans l'onglet **Somme**, il convient de reprendre **une seule ligne par numéro de client**¹⁰ 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.

¹⁰ Une seule ligne par numéro de client (par adresse) et non pas par facture. Si un client a 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 a été rectifié dans la même année, il 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 (excepté, pour l'électricité, dans le cas d'un éventuel compteur séparé exclusif nuit).

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. 3 des arrêtés ministériels du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux [électricité](#) / [gaz](#)). En cas de déménagement, les consommations respectives des deux adresses sont censées couvrir des périodes différentes.

11 Impact du volume de consommation

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

12 Le terme fixe de référence du tarif exclusif nuit varie-t-il en fonction du type de compteur (électricité) ?

Non, il est identique quel que soit le type de compteur du client (simple ou bihoraire). Pour le client exclusif nuit, il faut additionner le terme fixe mono-horaire ou bihoraire et le terme fixe exclusif nuit.

13 Frais administratifs

Aucun frais administratif n'est remboursé dans le cadre actuel, mais la redevance fixe de la CER est passée à 30 €/an/client à partir du 1^{er} avril 2023 (contre 25 €/an/client auparavant).

14 Tarif de référence gaz naturel 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 au gaz naturel 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).

Depuis le 1^{er} avril 2023, le montant de la redevance fixe (en €/an) de la composante énergie de référence gaz naturel est supérieur pour une chaudière collective : il s'élève à 125 €/an HTVA, contre 30 €/an HTVA pour une chaudière individuelle. Avant le 1^{er} avril 2023, ce montant s'élevait à 25 €/an HTVA pour les deux types de chaudière.

15 Périmètre de la créance

Les créances de l'année N sont d'application aux 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.

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

Pour les clients catégorisés « SPF Economie », il faudra simplement cocher la cellule de l'échantillon qui sera établi par la CREG. Il ne faut donc pas de pièce justificative pour ces clients SPF. Le SPF confirmera lui-même à la CREG si le client est bien ayant droit pour la période couverte.

Pour les clients catégorisés « attestation papier », il faudra fournir sous format PDF les attestations relatives à l'année, voire aux années, de la facture de régularisation. Par exemple, si un client avec « attestation papier » a été facturé sur une période comprise entre le 01.07.2021 et le 01.05.2023, il faudra fournir trois attestations papier (2021, 2022 et 2023).

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

17 Scission des volumes, périodes et tarifs

Ces éléments doivent être scindés sur une base RLP (*real load profile*) pour l'électricité simple tarif et bihoraire jour/nuit et pour le gaz, ou sur une base SLP (*synthetic load profile*) pour l'électricité exclusif nuit¹¹. 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 ou SLP.

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.

18 Interdiction d'inclure dans la créance 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)¹². A défaut, c'est le système du prorata¹³ qui s'appliquera si l'échantillon reprend des clients dont la qualité de client protégé fédéral n'est pas prouvée.

¹¹ Voir http://www.synergird.be/index.cfm?PageID=16896&language_code=FRA

¹² Des rectifications de factures peuvent certes être incluses dans la créance.

¹³ Il est bien évidemment tenu compte, le cas échéant, du nombre de jours couverts sur la période.

19 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 possibles 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.

20 Deux créances annuelles par énergie (une page par créance) et une lettre d'accompagnement

Par énergie, il faut établir deux créances (une classique, une BIM) pour les clients relevés pendant une année civile. Pour rappel, la créance est annuelle.

Il y a donc lieu d'introduire deux créances électricité et deux créances gaz naturel portant sur l'année N pour le 31 mars de chaque année N+1 au plus tard. Ces créances doivent tenir chacune sur une page, être datées et signées et jointes à une seule lettre d'accompagnement à en-tête de votre société. Les créances signées devront reprendre les mentions obligatoires indiquées à l'article 7 des AR du 29 mars 2012. Ces documents ainsi que les rapports Excel remplis sont à envoyer par mail 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 modèles particuliers des créances BIM et sur les différentes périodes couvertes par la créance en matière de taux de TVA applicable.

21 Factures tarif social : *all-in*

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

22 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 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.

23 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 deux créances électricité et deux créances gaz naturel 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.

24 Formats

Les volumes en kWh, en kWh/client et en MWh (dans la synthèse) sont exprimés sans chiffres 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.

25 Particularités régionales

25.1 Obligations de service public (Région bruxelloise, électricité et gaz naturel)

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

25.2 Cotisation réseau pour les installation de production décentralisées ≤ 10 kVA avec un compteur tournant à l'envers (Région flamande, électricité)

Les montants relatifs à cette cotisation réseau, exprimée en €/an en fonction du nombre de kW, font partie du tarif de distribution. Ils sont donc à rajouter à cette composante. Une place est prévue à cet effet dans le template Excel (sous l'appellation Prosumer).

Dans les 2 autres régions (Bruxelles et Wallonie), les prosumers ne sont pas redevables d'une telle cotisation réseau :

- au 1^{er} janvier 2020, la Région bruxelloise a mis fin au principe du compteur qui tourne à l'envers. Tous les prosumers doivent y disposer d'un compteur digital;
- en Wallonie, les clients protégés *prosumers* sont dispensés de cette cotisation réseau. Celle-ci est uniquement facturée aux clients résidentiels non-protégés qui la récupèrent à 100 % en 2020 et 2021, et à 54,27 % en 2022 et 2023.

25.3 Intégration des termes capacitaires (électricité)

Les fichiers Excel des créances « électricité » classique et BIM ont été modifiés pour tenir compte de l'évolution des tarifs de distribution. Par conséquent, le montant en € facturé au client pour le terme capacitaire doit être repris en colonne « AJ » des onglets « Détails ». Ce montant doit être calculé sur la base des méthodologies tarifaires propres à chaque région (i.e. pointe mensuelle moyenne pour les compteurs digitaux ou terme fixe pour les compteurs analogiques en Flandre, pointe historique et pointe mensuelle pour les compteurs digitaux en Wallonie, et pointe mesurée pour les compteurs digitaux en Région bruxelloise). Lors du contrôle des créances par échantillonnage, il faudra fournir un calcul détaillé reprenant, le cas échéant, les données relatives aux pointes en kW mesurées pour les clients équipés d'un compteur digital.