

## PRIX/TARIFS

### Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectifs

#### DESCRIPTION

En 2017, comme les années précédentes, des recommandations ont été émises en rapport avec le droit au tarif social dans le cas de systèmes de chauffage collectifs.

Les deux recommandations concernaient des clients qui sont locataires d'un logement mis en location par une société de logements sociaux. Il s'agissait dans les deux cas d'un immeuble à appartements chauffés au gaz naturel au moyen d'une installation collective (appelée également «Collective Heating Management» ou «CHM»). En vertu de la réglementation en vigueur, ces locataires ont droit au tarif social.

Dans les deux cas, le système de chauffage collectif était géré par ENGIE ELECTRABEL, qui facture également la consommation. Un «contrat pour le service CHM» avait été conclu avec les locataires et ce contrat contenait la clause suivante concernant le tarif social.

#### «3.2. Avantage tarif social

Si vous êtes un locataire occupant un logement dans un immeuble à appartements loué à des fins sociales par une société de logements sociaux, vous avez droit à l'application de l'avantage tarif social conformément à l'article 2 C de l'arrêt ministériel du 30 mars 2007. Electrabel comptabilise cet avantage, tel qu'approuvé par la CREG, sur votre facture de consommation.»

Un avantage tarif social est effectivement accordé dans les factures d'ENGIE ELECTRABEL dans un tel cas. Un montant de «redevance fixe» est également comptabilisé. Toutefois, la loi stipule expressément que les prix maximaux sociaux ne peuvent contenir «aucun montant forfaitaire ni aucune redevance» (article 15/10, §2 premier alinéa de la loi du 12 avril 1965 relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations, principe qui est répété à l'article 11 de l'arrêt ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz naturel aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire).

#### POSITION DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL justifie cette façon de faire comme suit.

«Étant donné qu'ELECTRABEL fournit de la chaleur dans le cadre du système de Collective Heating Management et non du gaz, le « tarif social » ne peut pas être appliqué. C'est pourquoi Electrabel, en concertation avec la CREG, a par ailleurs mis au point un programme qui accorde une « réduction sociale» sur le prix du CHM aux clients qui habitent dans un logement donné en location par une société de logements sociaux et qui auraient normalement droit au tarif social pour le gaz naturel.

En ce qui concerne la redevance fixe, nous confirmons en effet que l'article 11 de l'arrêt ministériel du 30 mars 2007 ne s'applique pas au CHM, puisqu'il ne s'agit pas de la livraison de gaz naturel à un client final. L'article 3.1 du Contrat CHM mentionne clairement cette redevance fixe. Le service CHM entraîne une série de frais propres (comme la lecture des compteurs par Siemens et une facturation individuelle) qui ne sont pas inclus dans le terme proportionnel. D'où le fait que ces frais soient imputés via une redevance fixe. »

## RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Un élément essentiel dans le raisonnement d'ENGIE ELECTRABEL est par conséquent le fait que dans le cas des systèmes de chauffage collectifs, il s'agirait d'une fourniture de chaleur et non de gaz.

Le Service de Médiation rappelle toutefois la formulation du droit au tarif social dans le cas des systèmes de chauffage collectifs (article 2, C de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 portant fixation de prix maximaux sociaux pour la fourniture de gaz aux clients résidentiels protégés à revenus modestes ou à situation précaire), qui stipule ce qui suit:

«C. Le tarif social est applicable aux locataires qui habitent dans un immeuble à appartements dont le chauffage au gaz naturel est assuré par une installation collective, lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement. » Il ressort de ce texte que pour son application, il ne doit pas être question de fourniture directe de gaz naturel au consommateur final, mais bien d'installations de chauffage au gaz naturel collectives, de sorte que les arguments d'ENGIE ELECTRABEL selon lesquels les dispositions de l'arrêté ministériel du 30 mars 2007 ne s'appliqueraient pas aux systèmes de chauffage collectifs gérés par la compagnie sont vains. L'interprétation d'ENGIE ELECTRABEL priverait d'ailleurs l'article 2, C de tout sens. La rédaction de l'arrêté ministériel ne permet nullement de déduire que le législateur a voulu faire la distinction entre la fourniture de gaz et la fourniture de chaleur provenant d'un système collectif au gaz, au contraire même.

Dans les deux cas où une recommandation a été émise, les conditions d'application du tarif social dans le cas de systèmes de chauffage collectifs dans des immeubles à appartements se sont avérées remplies. Il convient de garder à l'esprit que la disposition précitée est impérative, de sorte qu'il ne peut y être dérogé par un contrat ou après approbation par une autorité de contrôle. La mention d'une redevance fixe annuelle dans les conditions contractuelles ou dans les fiches tarifaires ne peut avoir aucun effet non plus.

Le Service de Médiation a chaque fois émis la recommandation suivante:

«Electrabel revoit les factures de chauffage fourni par un système de chauffage collectif au gaz dans l'appartement de Monsieur/Madame x dans le sens où aucun montant forfaitaire ou aucune redevance fixe ne seront plus facturés. »

## RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ENGIE ELECTRABEL a rejeté les recommandations, en réitérant les arguments exposés ci-dessus.

## COMMENTAIRES DU SERVICE DE MÉDIATION

Le Service de Médiation a également informé la CREG, régulateur fédéral de l'énergie, du contenu de ces recommandations. Le régulateur est également d'avis que dans le cas des systèmes de chauffage collectifs, il s'agit de fourniture de chaleur et non de gaz. La CREG a également indiqué que «la facturation individuelle des clients qui vivent dans ces immeubles, inclut des frais supplémentaires par rapport à la facturation directe à la société de logements sociaux. Certaines sociétés de logements sociaux externalisent la facturation auprès d'un tiers au lieu de s'en occuper elles-mêmes. Le coût qui y est associé semble à première vue raisonnable même si la CREG n'a pas pu vérifier les frais qu'entraîne le service CHM. Nous constatons que ce forfait coûte 27 €/an moins cher (90 euros au lieu de 117 euros) que le tarif CHM normal qui ne s'applique pas aux clients protégés bénéficiant du tarif social.