

PRIX/TARIFS

Tarif social en cas de systèmes de chauffage collectifs

DESCRIPTION

Madame V. vit dans un immeuble d'une société de logement social équipé d'un système de chauffage collectif. Elle conteste la consommation qui lui a été facturée et ne fait pas confiance aux lectures du compteur parce qu'elle ne peut les contrôler elle-même. Dans l'immeuble, il y aurait, en outre, des irrégularités au niveau de la consommation commises par les résidents.

POSITION DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL fournit plus d'informations sur la consommation de chaleur imputée et donne davantage de détails sur la consommation de chaleur individuelle pour l'appartement, la consommation d'eau chaude sanitaire et les pertes de chaleur collectives partagées qui sont imputées. Suite aux rigueurs de l'hiver en 2013, la consommation au cours de cette période est plus élevée.

ELECTRABEL indique qu'elle n'est responsable que de la facturation et renvoie la plaignante au gestionnaire de l'immeuble pour les questions techniques qui concernent le compteur et pour obtenir plus d'information sur le relevé des compteurs.

Le Service de Médiation a demandé plus d'information à ELECTRABEL sur les prix énergétiques imputés. Comme il s'agit de l'immeuble d'une société de logement social, chaque résident a automatiquement droit à un tarif social pour la facturation de sa quote-part dans le chauffage collectif.

ELECTRABEL indique finalement que, comme il s'agit d'une fourniture de chaleur et non de gaz, le tarif social ne peut pas être appliqué. Selon l'entreprise d'énergie, c'est la raison pour laquelle elle a, en concertation avec la CREG, régulateur de l'énergie fédéral, élaboré une réglementation en vertu de laquelle l'occupant est autorisé à bénéficier d'une réduction sociale.

RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION

Selon le Service de Médiation, Madame V. a droit au tarif social conformément aux règles actuelles en matière de tarif social pour le gaz naturel, qui disent que les locataires d'appartements équipés d'un chauffage collectif ont accès à ce tarif « lorsque les logements sont donnés en location à des fins sociales par une société de logement » (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).

ELECTRABEL refuse toutefois d'appliquer directement le tarif social maximum, tel qu'il est établi par la CREG pour la raison qu'elle livre de la chaleur et non du gaz. ELECTRABEL parle de « réduction sociale » qu'elle attribue aux clients qui résident dans un immeuble appartenant à une société de logement social. À cet égard, un coût est imputé sous la forme d'une redevance fixe.

ELECTRABEL établit une distinction entre les bénéficiaires du tarif social qui consomment du gaz livré individuellement et ceux qui en consomment par l'intermédiaire d'un système de chauffage collectif. ELECTRABEL justifie l'indemnité fixe complémentaire qu'elle facture aux consommateurs dans un système de chauffage collectif en se référant aux coûts du gestionnaire du chauffage collectif (comptage, hébergement des données, accès à la plateforme en ligne pour le suivi des consommations) et aux coûts encourus pour la facturation individuelle.

Cependant, selon la CREG la redevance fixe se compose uniquement des coûts de facturation et de rappels d'ELECTRABEL. La vraie nature de cette redevance fixe n'est donc pas claire.

La loi relative au transport de produits gazeux et autres par canalisations du 12 avril 1965 déclare, en outre, ce qui suit :

CHAPITRE IV quater. - Tarification, obligations de service public, comptabilité.

Art. 15/10

« § 2. Après avis de la commission et concertation avec les régions, le ministre fédéral qui a l'économie dans ses attributions peut, après délibération en Conseil des Ministres, fixer des prix maximaux par kWh, valables sur l'ensemble du territoire, pour la fourniture de gaz naturel à des clients protégés résidentiels à revenus modestes ou à situation précaire. Ces prix maximaux ne comprennent aucun montant forfaitaire ni aucune redevance. »

Le Service de Médiation formule la recommandation suivante :

« ELECTRABEL applique le tarif social pour la consommation facturée totale (18 539 kWh) lors de l'imputation de la redevance pour la livraison de « chaleur » à Madame V., sans imputation de redevance fixe ; »

RÉPONSE DU FOURNISSEUR

ELECTRABEL ne donne pas suite à la recommandation. Elle donne pour raison qu'à partir du 1^{er} août 2016, un ajustement du tarif existe pour les locataires d'un logement en immeubles d'appartements dont le chauffage s'effectue au moyen d'une installation collective et lorsque l'habitation est donnée en location par une société de logement social agréée.

Ce nouveau tarif serait équivalent au tarif social pour le gaz naturel mais ne sera toutefois pas adapté rétroactivement.

La facturation reste inchangée et ELECTRABEL se réfère une fois encore aux informations portant sur la consommation imputée et renvoie au gestionnaire de l'immeuble si le client souhaite vérifier le compteur et les relevés de compteurs.