

Concerne : Notification de la décision du Service des litiges de BRUGEL au sujet de votre plainte dirigée contre l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (IBGE)

Monsieur,

Après examen de votre dossier, il apparaît que l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (IBGE) ait refusé de vous octroyer « le bonus U vitrage $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$ » à titre de complément de prime énergie B4-vitrage superisolant car le vitrage utilisé et mentionné sur votre facture de solde présentait un U de $1,1 \text{ W/m}^2\text{K}$.

Etant donné qu'il s'agit de l'application de l'ordonnance électricité et de l'arrêté du Gouvernement relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie, le Service des litiges de BRUGEL est compétent en la matière et votre plainte est, dès lors, recevable¹.

L'IBGE a justifié son avis défavorable en s'appuyant sur le fait que vos nouveaux châssis ne répondaient pas aux conditions d'octroi du bonus U vitrage $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$ lors du dépôt de votre demande de prime énergie B4.

Les conditions générales et techniques « primes énergie 2012 » constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour l'utilisation rationnelle de l'électricité et de gaz².

Comme prévu dans les conditions générales précitées³ et le formulaire administratif que vous avez complété et signé, vous vous êtes engagé à transmettre à l'IBGE toutes les pièces nécessaires demandées lors de l'introduction de votre dossier.

Le point 7 intitulé « Liste des documents à joindre » du formulaire administratif, auquel les conditions techniques s'y réfèrent, précise qu'« en cas de discordances entre les informations techniques reprises dans le formulaire et celles reprises sur les factures et les fiches techniques, les données figurant sur ces dernières seront prioritaires par rapport à celles inscrites dans le formulaire. Bruxelles Environnement se réserve le droit de demander toute information complémentaire pour clarifier ces discordances ».

In casu, le Service des litiges a constaté qu'il ne pouvait y avoir de discordance entre les informations techniques reprises dans le formulaire de demande de prime et celles reprises dans la facture de votre entrepreneur dans la mesure où vous aviez omis de faire compléter le point 6.2 intitulé « Attestation de l'entrepreneur/l'installateur » du formulaire administratif par votre entrepreneur. Ce point ne comportait, en effet, ni la signature ni le cachet de votre entrepreneur.

¹ Art. 30 novies, 5° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, insérée par l'ordonnance du 20 juillet 2011, M.B., 10 août 2011.

Art. 11 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie, M.B., 21 février 2012.

² Articles 4, §1 et 5, §1, 3° de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie, M.B., 21 février 2012.

Décision du 19 juillet 2012 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale portant approbation du programme triennal d'utilisation rationnelle de l'électricité.

³ Point 8.1, étapes 2 et 3 des conditions générales.

Le Service des litiges considère que l'IBGE aurait dû déclarer votre dossier incomplet et aurait dû, dès lors, vous faire parvenir un courrier précisant les éléments manquants conformément au point 8.1 « Procédure standard (après la réalisation des travaux), étape 5 des conditions générales. Cela vous aurait, ainsi, permis de rendre votre dossier complet par courrier recommandé ou email dans les 60 jours, à compter de la date mentionnée dans le courrier de l'IBGE.

Au vu de tous ces éléments, votre plainte est déclarée recevable et fondée.

Le Service des litiges enjoint le Département Primes Energie de l'IBGE de réexaminer la recevabilité de votre demande de prime relative à l'octroi du bonus U vitrage $\leq 1,0 \text{ W/m}^2$.

Nous clôturons votre dossier.

Veillez trouver ci-joint, pour votre information, un document concernant les modalités de recours contre la présente décision devant le Conseil d'Etat.

Nous vous prions de croire, Monsieur, en l'assurance de toute notre considération.