

Concerne : Notification de la décision du Service des litiges au sujet de la plainte de M. X introduite contre l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement

Monsieur,

Nous avons examiné votre plainte introduite contre l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (ci-après « IBGE »).

I. Exposé des faits

L'historique des événements qui ont précédé le dépôt de votre plainte auprès du Service des litiges de BRUGEL (ci-après le « Service ») peut être résumé comme suit.

Le 31 octobre 2013, vous introduisez une demande de prime énergie BI – « Isolation du toit » auprès de l'IBGE.

Votre dossier n'étant pas complet, l'IBGE vous envoie une demande de complément datée du 18 décembre 2013 dans laquelle il vous réclamait les documents, repris ci-dessous, avant le 16 février 2014 :

- Photocopie de la facture ou du devis avec mention du prix de la surface isolée et avec mention du **type** de matériau utilisé pour **Rockwool : valeur lambda (W/mk), épaisseur (cm), valeur R (m²K/W) ;**
- Page 9 du formulaire officiel de demande de prime **dûment complétée et remplie par l'entrepreneur ;**
- Une **déclaration de l'entrepreneur** concernant le placement des différentes couches d'isolation. Eventuellement ajouter des photos.

En date du 6 février 2014, l'IBGE réceptionne les compléments sollicités.

Le 17 février 2014, votre demande de prime BI fait l'objet d'un avis défavorable de l'IBGE au motif suivant : « Le coefficient de résistance thermique R n'est pas supérieur ou égal à 4m²K/W pour toute la toiture. Si l'isolation n'est pas continue avec le même coefficient thermique, nous ne primons pas l'isolation d'une partie du toit. »

Le 13 mars 2014, vous introduisez une plainte auprès de l'IBGE dans laquelle vous invoquez le fait que « le coefficient thermique « r » est le même pour toute la toiture et qu'il est supérieur au minimum requis pour l'obtention de la prime. »

Le 2 mai 2014, en réaction à votre plainte, l'IBGE vous adresse un nouveau courrier de refus de la prime BI dans lequel l'IBGE réitère sa décision datée du 17 février 2014.

N'étant pas satisfait de la réponse formulée par l'IBGE vous introduisez, le 4 juillet 2014, un recours contre l'avis défavorable du 2 mai 2014 de l'IBGE auprès du Service des litiges de BRUGEL (ci-après le « Service »).

2. Recevabilité

L'article 30novies, §1^{er}, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

« 1^{er}. - Il est créé, au sein de Brugel, un " Service des litiges " qui statue sur les plaintes :
1° concernant l'application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution;
2° concernant l'application de l'ordonnance du 1^{er} avril 2004 relative à l'organisation du marché du gaz en Région de Bruxelles-Capitale, concernant des redevances de voiries en matière de gaz et d'électricité et portant modification de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale et ses arrêtés d'exécution;
3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;
4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;
5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2;
ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux primes énergies.

La plainte a pour objet le refus de l'IBGE d'octroyer la prime BI « *Isolation du toit* ».

Les articles 10 et 11 de l'Arrêté du 9 février 2012 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capital relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie disposent également qu' :

« Art. 10. § 1. En cas de contestation de la décision de l'Institut en application du présent chapitre, le demandeur ou son mandataire peut introduire une plainte écrite auprès de l'Institut dans les trente jours de l'envoi de la décision de l'Institut.

§ 2. L'Institut dispose d'un délai de trente jours suite à l'introduction d'une plainte pour en accuser réception.

§ 3. L'Institut dispose d'un délai de soixante jours suite à l'introduction de la plainte pour réexaminer sa décision et en notifier les motivations au demandeur ou son mandataire. En cas d'absence de notification de la décision de l'Institut dans ce délai, la première décision est réputée confirmée.

Art. 11. Au terme de la procédure visée à l'article 10, le demandeur ou son mandataire peut introduire un recours contre la décision de l'Institut auprès du Service des litiges tel que prévu à l'article 30novies § 1^{er}, 5° de l'ordonnance électricité. ».

Vous avez introduit un recours auprès de l'IBGE dans le délai prescrit avant de saisir le Service.

Dès lors, votre plainte est recevable.

3. Analyse des éléments de fait et de droit

Le 31 octobre 2013, vous avez introduit une demande de prime énergie BI – « *Isolation du toit* » auprès de l'IBGE.

Après avoir analysé votre dossier, l'IBGE a constaté que la facture n°xx-xxx ne mentionnait pas les éléments techniques des matériaux utilisés et que l'attestation de l'entrepreneur n'était pas complétée correctement.

Le 18 décembre 2013, l'IBGE vous a, par conséquent, demandé de lui transmettre des pièces complémentaires afin d'obtenir plus de précisions sur les éléments techniques et la pose des différentes couches d'isolant.

Le 6 février 2014, l'IBGE a réceptionné les compléments sollicités, à savoir :

- Facture n°xx/xxx du 31 octobre 2013 émise par la sprl Y sprl ;
- Copie de la page 9 du Formulaire de demande de prime dûment complété par votre entrepreneur ;
- Déclaration du 13 janvier 2014 de votre entrepreneur concernant le placement des différentes couches d'isolation.

Le Département Primes Energie a justifié son avis défavorable daté du 2 mai 2014 en s'appuyant sur les conditions techniques requises pour bénéficier de la prime BI « Isolation du toit », à savoir :

« Le coefficient de résistance thermique R du matériau isolant, mis en œuvre dans le cadre de la prime sur l'entièreté de la surface isolée doit être supérieur ou égal à 4,00 m²K/W.

Il est permis de poser l'isolation en plusieurs couches directement adjacentes (=pas de couche d'air ni de matériau non isolant entre les différentes couches posées). Si la couche isolante est constituée de plusieurs matériaux isolants (a et b par exemple) :

R isolant = R isolant a + R isolant b »

Après avoir analysé vos pièces complémentaires, l'IBGE est arrivé à la conclusion que les couches de Powerroof et de Rockwool ne sont pas directement adjacentes au motif que le Powerroof est posé par l'extérieur et le Rockwool par l'intérieur.

Le Service a constaté que les conditions techniques applicables à la prime BI sollicitée vous permettaient de poser l'isolation en plusieurs couches directement adjacentes (= pas de couche d'air ni de matériau non isolant entre les différentes couches posées).

Le dictionnaire « LAROUSSE » définit l'adjectif « adjacent » comme suit : « dans le voisinage immédiat de quelque chose », « se dit de l'élément qui précède ou qui suit un élément a d'un ensemble ordonné ».

Partant de cette définition, le fait que l'une des couches ait été posée par l'extérieur et l'autre par l'intérieur n'exclut donc pas que ces couches soient adjacentes.

Le schéma de votre habitation dans lequel vous mettez en évidence les couches d'isolant posées montre que les couches de Powerroof et de Rockwool sont adjacentes uniquement au niveau de la surface du toit couvrant le grenier.

Le Service n'a relevé aucune information dans votre dossier mentionnant la présence d'une couche d'air ou de matériau non isolant entre les différentes couches posées pour cette partie de toiture. La membrane de sous toiture RECTIVENT, matériau non isolant, n'a été posé qu'au-dessus du panneau Powerroof. Cet élément n'a dès lors aucune incidence sur le calcul de la valeur du « r ».

Dans votre plainte déposée auprès du Service, vous affirmez que « *l'isolation est continue avec le même coefficient thermique et le coefficient de résistance thermique « r » est supérieur au minimum requis pour l'obtention de la prime. L'isolation existante dans le plafond des chambres, ajoutée à l'isolation en « Powerroof » effectuée avec les travaux, donne en fait une valeur « r » supérieure au minimum requis par les conditions techniques. (...) »*

Or, les conditions techniques disposent que « **seuls les matériaux isolants posés dans le cadre de la prime sont pris en compte dans le calcul du coefficient R du matériau isolant. Une éventuelle couche existante d'isolant ne sera pas prise en compte dans le calcul R du matériau** ».

Force est de constater que l'isolation existante dans le plafond des chambres ne pouvait être prise en compte dans le calcul de la valeur du « r ».

Le Service considère de facto que l'IBGE devrait recalculer la valeur du « R » relative à la partie de la toiture couvrant le grenier (cfr schéma de votre habitation).

Quant au surplus des travaux d'isolation de la toiture, c'est-à-dire, la partie externe de la toiture du grenier, le Service constate que la couche isolante posée est constituée d'un seul matériau isolant, le Powerroof dont le coefficient de résistance thermique « R » est de 2,5 m² K/W. La valeur de ce coefficient est inférieure au seuil prescrit par les conditions techniques de la prime énergie BI de 2013, à savoir, supérieur ou égal à 4,00m² K/W.

Par conséquent, vous n'ouvrez pas le droit au bénéfice de la prime BI pour la partie externe de la toiture du grenier.

4. Décision

Au vu de tout ce qui précède, le Service déclare votre plainte recevable et partiellement fondée.

Le Service ENJOINT le Département Primes énergie de l'IBGE de retirer son avis défavorable du 2 mai 2014 et de réexaminer votre dossier en tenant compte des éléments développés dans la présente décision.

Le délai d'exécution de la présente décision est de 60 jours calendrier à dater du jour de la notification de cette même décision.

En cas d'inexécution de la présente décision par l'IBGE, il vous est loisible de saisir le Conseil d'Administration de BRUGEL.

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 notre parfaite considération.

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges

Cc : Département Primes énergie de l'IBGE, Mme V.

Annexes : 1. Schéma de votre habitation
2. Modalités de recours contre une décision du Service des litiges de BRUGEL devant le Conseil d'Etat.