

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après «*plaignant*») sollicite du Service des litiges (ci-après «*Service*») que ce dernier enjoint l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (ci-après «*IBGE*») de lui octroyer la prime C1 «*Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme*».

Exposé des faits

En date du 24 octobre 2017, le plaignant introduit, par courriel, une demande de prime énergie C1 «*Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme*» auprès de l'IBGE.

Par courriel daté du 21 novembre 2017, l'IBGE informe le plaignant que sa demande de prime est incomplète et lui accorde un délai de deux mois à dater du courrier d'incomplétude, soit jusqu'au 20 janvier 2018, pour lui transmettre les documents manquants suivants:

- «*Un formulaire officiel de demande de prime.*
- *Votre numéro de compte bancaire avec mention du code IBAN.*
- *Copie de la preuve de paiement (extraits de compte) ou de la factures acquittée et signée par l'installateur si < 3.000€.*
- *L'attestation de réception PEB contenant son ticket de mesure est incomplète. Le ticket est incomplet et au vu du taux de CO dans le tableau de mesures, ce n'est pas le bon ticket. Il faut aussi celui à Allure 2. De plus, le ticket masque une partie de l'attestation.* »

Par courriels datés des 12,15 et 19 décembre 2017, le plaignant transmet les compléments d'information précités à l'IBGE.

Par courriel daté du 21 décembre 2017, l'IBGE confirme la réception des compléments d'information et informe le plaignant que la première page de la nouvelle attestation du 22/11 est manquante, complément sollicité le 21/11/2017. L'IBGE communique au plaignant qu'il a jusqu'au 20 janvier 2018 pour lui transmettre l'attestation du 22/11 complète.

Le 5 février 2018, l'IBGE refuse d'octroyer la prime énergie C1 sollicitée au motif qu'aucune suite n'a été réservée à sa demande de complément du 21 décembre 2017 dans le délai imparti.

Le jour même, le plaignant introduit un recours auprès de l'IBGE en y annexant le document manquant en vue de la réouverture de son dossier.

Le 8 février 2018, l'IBGE réitère, sur recours, son refus d'octroyer la prime énergie C1 à la plaignante.

Le 12 février 2018, le plaignant introduit une plainte contre la décision de refus de l'IBGE du 8 février 2018 auprès du Service des litiges.

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 :

« 1er. - 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 1er 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 C1 « Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme ».

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 § 1er, 5° de l'ordonnance électricité. ».

Le plaignant a introduit un recours auprès de l'IBGE dans le délai prescrit avant de saisir le Service.

Dès lors, la plainte est recevable.

Position du plaignant

Le plaignant demande de reconsidérer la décision de refus du 8 février 2018 de l'IBGE et de rouvrir son dossier en invoquant l'erreur matérielle dans la transmission de l'attestation en décembre 2017. Le document a été mal scanné de telle sorte que l'IBGE n'a pas pu disposer de l'attestation complète.

Le plaignant soulève également qu'à cause des vacances de fin d'année, il n'a pas vu la deuxième demande de complément de l'IBGE.

Examen du fond

Les conditions générales primes énergie 2017 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour des travaux effectués en 2017 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz.

Le 8 février 2018, l'IBGE a motivé son avis défavorable rendu sur recours, - décision contestée -, pour non-respect des conditions générales et techniques.

L'IBGE s'est plus particulièrement appuyé sur le point 7, Procédure standard, étape 4, §2 des conditions générales et sur le point C, 2. des conditions techniques relatives à la prime énergie C1 :

Le point 7, Procédure standard, étape 4, §2 des conditions générales des primes énergie 2017 dispose que :

« Si votre dossier est incomplet, vous recevrez un courrier précisant les éléments manquants. Vous devez nous faire parvenir ces documents par courrier recommandé ou email dans les 60 jours, à compter de la date de ce courrier. Passé ce délai de 60 jours, le dossier sera clôturé :

- 1. Si les éléments manquants concernent uniquement des preuves d'appartenance à la catégorie B ou C (ex : composition de ménage, Avertissement Extrait de Rôle), la prime sera calculée en catégorie A.*
- 2. Si les éléments manquants concernent des renseignements techniques (ex : coefficient d'isolation, schémas de châssis, ...), un courrier de refus vous sera envoyé. » (Nous soulignons)*

Les conditions techniques de la prime énergie C1 disposent, quant à elles, que :

« Lorsque le système de chauffage concerné (chaudière(s), tuyauteries, radiateurs, régulation, ...) comprend au moins une chaudière dont la puissance est supérieure à 20Kw (pour un régime 80/60°C et du gaz de type G20), le système de chauffage doit être conforme à la réglementation chauffage PEB et réceptionné par un professionnel agréé par Bruxelles Environnement. » (Nous soulignons)

En l'espèce,

- Par courriel daté du 21 novembre 2017, l'IBGE a demandé au plaignant de lui transmettre pour le 20 janvier 2018 au plus tard une série d'informations manquantes dont l'attestation de réception PEB, document concernant des renseignements techniques. L'attestation contenant le ticket de mesure jointe au dossier initial de demande de prime était, en effet, incomplète. Dans sa demande de complément, l'IBGE a précisé au plaignant que le ticket était incomplet et qu'au vu du taux de CO dans le tableau de mesures, ce n'était pas le bon ticket. L'IBGE lui a également réclamé le ticket à Allure 2. Le ticket joint initialement à la demande masquait une partie de l'attestation.
- Mi-décembre 2017, le plaignant a transmis les documents sollicités à l'IBGE sans vérifier si ces derniers avaient été correctement scannés au préalable.
- Le 21 décembre 2017, l'IBGE a adressé une seconde demande de complément au plaignant par rapport à l'attestation de réception PEB car celle-ci était toujours incomplète. La première page de la nouvelle attestation du 22/11 était manquante tandis que la deuxième page avait été envoyée deux fois. L'IBGE a demandé au plaignant de lui transmettre ce complément technique avant le 20 janvier 2018.
- L'IBGE, n'ayant pas reçu le complément sollicité dans le délai imparti, a refusé d'octroyer la prime C1 sollicitée car ce complément concernait des renseignements techniques.

Au regard de tout ce qui précède, le Service constate que l'IBGE était en droit de refuser d'octroyer la prime énergie C1 « *Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme* » au plaignant conformément aux conditions générales des primes énergie 2017 ainsi que des conditions techniques de la prime énergie C1 précitée.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre l'IBGE recevable mais non fondée.

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges