

## Service des Litiges

### Décision

#### La plaignante / Bruxelles Environnement

##### Objet de la plainte

La plaignante - représentée par son mandataire, Monsieur X - sollicite du Service des litiges que ce dernier enjoigne Bruxelles Environnement de lui octroyer la prime B2 « *Isolation des murs* ».

##### Exposé des faits

En date du 28 décembre 2016, la plaignante, par l'intermédiaire de Monsieur X, introduit une demande de prime énergie B2 « *Isolation des murs* » par courrier recommandé.

Le 30 décembre 2016, Bruxelles Environnement accuse réception de la demande de prime.

Le 4 janvier 2018, n'ayant reçu aucune nouvelle de Bruxelles Environnement au sujet de l'état d'avancement de la demande de prime énergie B2 au nom de la plaignante, Monsieur X interpelle Bruxelles Environnement. La demande de prime initiale aurait, semble-t-il, été égarée par Bruxelles Environnement.

Le 19 janvier 2018, la plaignante introduit une nouvelle fois sa demande de prime énergie B2. Néanmoins, Bruxelles Environnement a pris en considération la date du 28/12/2016 comme date d'introduction de la demande de prime.

Par courrier daté du 16 février 2018, Bruxelles Environnement refuse d'octroyer la prime énergie B2 sollicitée au motif que « *la demande de prime n'a pas été introduite dans les quatre mois prenant cours à la date de la facture de solde des travaux.* »

Le 2 mars 2018, Monsieur X introduit une plainte au nom de la plaignante auprès de Bruxelles Environnement au motif que la facture de solde jointe à la demande de prime ne présentait pas la bonne date ; la facture lui est seulement parvenue par courriel daté du 13/09/2016 d'une part et d'autre part, la réception des travaux a été effectuée le 12/09/2016.

Le 6 mars 2018, Bruxelles Environnement accuse réception de la plainte précitée.

Par courrier daté du 12 mars 2018, Bruxelles Environnement réitère, sur recours, son refus d'octroyer la prime énergie B2 à la plaignante.

Le 28 mars 2018, la plaignante introduit, par l'intermédiaire de Monsieur X, une plainte contre la décision de refus de Bruxelles Environnement du 12 mars 2018 auprès du Service des litiges.

## Recevabilité

L'article 30novies, §1<sup>er</sup>, 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 B2 « *Isolation des murs* ».

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. ».*

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

Dès lors, la plainte est recevable.

## Examen du fond

Les conditions générales primes énergie 2016 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour des travaux effectués en 2016 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz.

Le 12 mars 2018, Bruxelles Environnement a motivé son avis défavorable rendu sur recours, - décision contestée -, pour non-respect des conditions générales.

Bruxelles Environnement s'est plus particulièrement appuyé sur le point 3 « *Quand peut-on demander une prime ?* » et plus particulièrement le sous-titre 3.1 « *Après les travaux (sans promesse de prime)* » des conditions générales des primes énergie 2016 disposant que :

*« Les primes énergie 2016 sont valable pour les études/travaux dont la facture de solde est éditée entre le **1<sup>er</sup> janvier 2016 et le 31 décembre 2016**. Les demandes doivent être introduites **au maximum 4 mois après la date de la facture de solde** (date de la poste ou du mail faisant foi). La date de la facture de solde est celle qui se trouve sur la **dernière facture relative aux études/travaux éligibles à l'octroi d'une prime énergie**. » (Nous soulignons)*

En l'espèce,

- Le 28 décembre 2016, la plaignante a introduit une demande de prime énergie B2 « *Isolation des murs* » auprès de Bruxelles Environnement avec une facture de solde datant du 10 août 2016.
- Néanmoins, le 4 janvier 2018, la plaignante a dû réintroduire sa demande de prime énergie précitée auprès de Bruxelles Environnement car ce dernier avait, semble-t-il, égaré sa demande initiale. Bruxelles Environnement a toutefois pris en considération la date du 28 décembre 2016 comme date de réception de la demande de prime énergie B2.
- Le 16 février 2018, Bruxelles Environnement a motivé son avis défavorable pour non-respect des conditions générales au motif que la demande de prime n'a pas été introduite dans les quatre mois prenant cours à la date de la facture de solde des travaux.
- En effet, la demande de prime énergie précitée, ayant introduite le 28/12/ 2016, avec une facture de solde des travaux datant du 10 août 2016, a été rejetée par Bruxelles Environnement car celle-ci a été introduite après le délai de 4 mois, soit après le 10 décembre 2016.
- Le 6 mars 2018, Monsieur X a contesté ce refus au nom de la plaignante auprès de Bruxelles Environnement au motif que la facture de solde des travaux, jointe au dossier, ne présentait pas la bonne date car celle-ci ne lui est parvenue par mail que le 13/09/2016 et que la réception des travaux a été effectué le 12/09/2018.
- Le 12 mars 2018, Bruxelles Environnement a réitéré, sur recours, son refus pour le même motif. En outre, elle a informé la plaignante qu'il revenait à cette dernière d'accepter ou non la dernière facture émise avant l'achèvement des travaux, suivant l'avancement de son chantier.

- En vertu des conditions générales primes énergie 2016, le délai des 4 mois pour introduire une demande de prime commence à courir **à partir de la date de la facture de solde** et non, à partir des dates de transmission de la facture de solde au demandeur de prime ou de la réception des travaux.

Au regard de tous ces éléments, le Service considère, dès lors, que Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer la prime énergie B2 à la plaignante étant donné que cette dernière a introduit sa demande de prime B2 « *Isolation des murs* » le 28/12/2016 au lieu du 10/12/2016 soit au-delà du délai de 4 mois à dater de la facture de solde du 10 août 2016.

#### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la plaignante contre Bruxelles Environnement recevable mais non fondée.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges