

Service des Litiges

Décision

Le plaignant / Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

Le plaignant sollicite du Service des litiges (ci-après « *Service* ») que ce dernier enjoigne à Bruxelles Environnement de lui octroyer la prime B1 « *Isolation du toit* ».

Exposé des faits

Le 20 mai 2018, le plaignant introduit, via le formulaire de demande de prime en ligne, une demande de prime B1 « *Isolation du toit* » auprès de Bruxelles Environnement pour des travaux d'isolation de toiture effectués « à Woluwé-Saint-Pierre ».

La facture de solde jointe à sa demande de prime précitée date du 10 novembre 2017 et porte sur les travaux d'isolation.

Le 28 mai 2018, la demande de prime B1 fait l'objet d'un avis défavorable de Bruxelles Environnement au motif que le plaignant n'a pas introduit sa demande dans le délai imparti, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde des travaux.

Le 31 mai 2018, le plaignant introduit un recours en révision de l'avis défavorable précité auprès de Bruxelles Environnement en invoquant le fait qu'il ignorait qu'il devait introduire sa demande de prime dans les quatre mois à dater de la facture de solde et que, par conséquent, il avait joint à sa demande de prime initiale la « *principale* » facture relative aux travaux d'isolation qui incluait l'attestation de l'entrepreneur. Dans son recours, le plaignant demande à Bruxelles Environnement de réexaminer son dossier en tant compte de la dernière facture de solde datée du 23 janvier 2018 transmise au moment du recours.

Le 8 juin 2018, Bruxelles Environnement réitère son refus d'octroyer la prime énergie B1 au plaignant pour non-respect du délai d'introduction de la demande de prime. Bruxelles Environnement n'a pas pris en considération la facture du 23 janvier 2018 jointe au recours du plaignant comme dernière facture de solde car celle-ci concernait une taxe communale pour l'occupation de voirie et la réservation de stationnement, ce qui ne constituent pas des coûts éligibles à la prime B1.

Le 18 juin 2018, le plaignant introduit une plainte contre l'avis défavorable de Bruxelles Environnement du 8 juin 2018, rendu sur recours, auprès du Service des litiges.

Recevabilité

L'article 30*novies*, §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 Bruxelles Environnement d'octroyer la prime B1 « *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 § 1er, 5° de l'ordonnance électricité. ».

Le plaignant a introduit un recours auprès de Bruxelles Environnement dans le délai prescrit avant de saisir le Service.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

Les conditions générales prime énergie 2017 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour des travaux/études dont la facture de solde est éditée entre le 1^{er} janvier 2017 et le 31 décembre 2017 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et de gaz.

Le 8 juin 2018, Bruxelles Environnement a motivé son avis défavorable rendu sur recours, - décision contestée -, pour non-respect des conditions générales et techniques.

Bruxelles Environnement s'est plus particulièrement appuyé sur le point 3 intitulé « *Quand peut-on demander une prime ?* » et plus particulièrement sur sa sous-rubrique 3.1 « *Après les travaux (sans promesse de prime)* » des conditions générales des primes énergie 2017 et 2018 ainsi que sur le point B, intitulé « *Montant de de la prime* » des conditions techniques 2018 de la prime B1 et plus spécifiquement, sur le paragraphe dédié aux travaux ou investissements éligibles.

Le point 3.1 précité des conditions générales des primes énergie 2017 dispose que :

« Les primes énergie 2017 sont valables pour les études/travaux dont la facture de solde est éditée entre le 1^{er} janvier 2017 et le 31 décembre 2017. 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. (...) »

En l'espèce, le 20 mai 2018, le plaignant a introduit sa demande de prime en y joignant la facture « *principale* » des travaux d'isolation du toit datée du 10 novembre 2017 comme dernière facture de solde. Or, en vertu du point 3.1. des conditions générales des primes énergie 2017 précité, le plaignant aurait dû introduire sa demande prime le 10 mars 2018, soit dans les 4 mois à dater de la facture de solde.

Le plaignant a invoqué dans son recours en révision et dans sa plainte qu'il ignorait qu'il devait introduire sa demande de prime dans les 4 mois à dater de la facture de solde.

Or, ce délai est clairement indiqué dans le point 3.1. des conditions générales primes énergie 2017 précité. En outre, le Service constate que Bruxelles Environnement a invité le plaignant par le biais de son formulaire en ligne et plus particulièrement, son encadré intitulé « *Informations complémentaires* » de lire les conditions techniques et administratives décrites dans les Conditions générales et les Guides des conditions techniques disponibles sur le site de Bruxelles Environnement avant d'utiliser le formulaire en ligne. Force est de constater que le plaignant n'a pas pris connaissance de l'ensemble des conditions générales primes énergie 2017 précitées avant d'introduire sa demande de prime énergie.

En ce qui concerne la prise en considération de la facture du 23 janvier 2018 comme étant la dernière facture de solde par Bruxelles Environnement – telle que sollicitée par le plaignant -, le point 3.1. des conditions générales primes énergie 2018 énonce que « (...) *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. (...)*»

En outre, le point B des conditions techniques 2018 de la prime B1 précité liste, quant à lui, les travaux et investissement éligibles suivants :

- « *la fourniture, la main d'œuvre et le placement du matériel d'isolation en ce compris le cas échéant :*

- *la pose d'échafaudage ;*
- *les structures secondaires nécessaires au maintien et/ou la protection de l'isolant comme par exemple l'ajout de gîtes pour augmenter l'épaisseur du composant toiture ;*
- *les travaux de pose d'un revêtement protégeant le matériau isolant contre la pénétration de poussière, d'air, d'eau et de vapeur d'eau en ce compris le cas échéant :*
 - *la pose d'un pare-vapeur ou freine-vapeur ;*
 - *la mise en œuvre de la sous-toiture ;*
 - *la protection intérieure de l'isolation (plaques de plâtre, panneaux OSB, plafonnage, etc.) ;*
 - *la pose d'une membrane d'étanchéité en cas de toiture plate. »*

Dans le cas d'espèce, la facture du 23 janvier 2018 fait référence à une taxe communale pour occupation de la voirie et la réservation de stationnement ; poste ne figurant pas parmi les travaux/études éligibles énumérés au point B des conditions techniques de la prime énergie B1 précité.

Par conséquent, en vertu du point 3.1. des conditions générales primes énergie 2018 et du point B des conditions techniques de la prime B1, Bruxelles Environnement était en droit de refuser de prendre en considération la facture du 23 janvier 2018 comme étant la dernière facture de solde.

Au regard de tout ce qui précède, le Service estime que Bruxelles Environnement a fait une correction application des conditions générales prime énergie 2017 et 2018 et des conditions techniques 2018 de la prime B1 « *Isolation du toit* ».

PAR CES MOTIFS

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

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges