

## Service des Litiges

### Décision

#### Le plaignant / Bruxelles Environnement

#### Objet de la plainte

Le plaignant sollicite du Service des litiges de Brugel (ci-après « Service ») que ce dernier enjoint Bruxelles Environnement de lui octroyer les primes C1 « *Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme* » (ci-après « *prime C1* ») et C3 « *Régulation thermique* » (ci-après « *prime C3* »).

#### Exposé des faits

Le plaignant a sollicité à Bruxelles Environnement deux demandes de prime énergie C1 « *Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme* » et C3 « *Régulation thermique* » à la suite de travaux de rénovation réalisés sur sa maison à Forest dont il a fait l'acquisition dans un état d'insalubrité.

Le 30 mai 2018, Madame X – mère du plaignant- a déposé en main propre les deux demandes de prime énergie précitées au nom de son fils au siège social de Bruxelles Environnement. Elle a pu exposer à Monsieur Y, responsable du Département prime énergie que son fils avait eu de nombreuses difficultés avec l'entrepreneur dont notamment l'absence de facture de solde, à l'origine de l'introduction hors délai des demandes de prime énergie. En effet, la dernière facture dont disposait le plaignant était datée du 14/02/2016. Un accusé de réception des deux demandes de prime fut remis à Mme X.

Le même jour et en raison de la particularité du dossier du plaignant, Monsieur Y a pris connaissance du dossier et a demandé un examen « *immédiat* » à deux membres de son équipe afin de voir ce qu'il était possible de faire pour traiter les deux demandes de prime du plaignant compte tenu de la situation particulière de ce dernier.

Le 31 mai 2018, des accusés de réception sont envoyés automatiquement au plaignant à la suite de l'encodage de son dossier par Bruxelles Environnement. Le même jour, Bruxelles Environnement a informé le plaignant, par courrier électronique, que ses demandes de prime étaient incomplètes et lui a demandé de lui transmettre avant le 30 juillet 2018 les documents manquants suivants :

#### Prime C1 :

- « *un rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé par le SPF Economie, puisque votre installateur n'est pas habilité CERGA par l'ARGB. En effet, nous n'avons que reçu le rapport complet d'une des deux chaudières. En annexe vous pouvez trouver l'exemple du document manquant.*
- *Photocopie des factures du Moulin Gilles par rapport l'attestation de réception PEB*
- *Copie de la preuve de paiement (extraits de compte) ou de la facture acquittée et signée par l'installateur, également par rapport l'attestation de réception PEB. Comme l'attestation de*

*réception PEB est un coût éligible à la prime C1, nous pouvons prendre en considération la date de la facture par rapport l'attestation de réception PEB pour déterminer le délai d'introduction. » (Nous soulignons)*

#### Prime C3 :

- *« Photos des thermostats montrant la marque et le modèle*
- *Photos des vannes thermostatiques, montrant la marque et le modèle.*  
*Comme les informations par rapport les thermostats et les vannes ne sont pas assez détaillées dans le devis et vue la situation, nous déterminons le montant éligible, nous basons sur les produits réellement installés. Si vous avez les fiches techniques, vous nous pouvez les transférer également.*
- *Photocopie des factures du Moulin Gilles par rapport l'attestation de réception PEB*
- *Copie de la preuve de paiement (extrait de compte) ou de la facture acquittée et signée par l'installateur, également par rapport l'attestation de réception PEB.*  
*Comme l'attestation de réception PEB est un coût éligible à la prime C1, nous pouvons prendre en considération la date de la facture par rapport l'attestation de réception PEB pour déterminer le délai d'introduction. »*

Par courriels datés du 20 août 2018, Bruxelles Environnement a notifié au plaignant ses décisions défavorables relatives aux primes C1 et C3 sollicitées en annexant les demandes de compléments restées sans réponses par le plaignant.

Le 21 août 2018, le plaignant a introduit un recours contre les décisions défavorables précitées auprès de Bruxelles Environnement en y joignant les photos et la preuve de paiement concernant la réception PEB. La facture se rapportant à l'attestation PEB et la première page du second rapport de contrôle n'y figuraient pas. Dans sa plainte, le plaignant a mentionné qu'il avait bien reçu les accusés de réception du 31/05/2018 mais qu'il n'avait pas reçu/vu les deux demandes de compléments adressées le même jour par courrier électronique. Il a par conséquent demandé à Bruxelles Environnement de réexaminer son dossier en tenant compte des éléments de sa plainte.

Par courriels datés du 24 août 2018, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer les primes C1 et C3 au plaignant pour non remise des compléments demandés dans le délai impartis.

Le 10 septembre 2018, le plaignant a introduit une plainte contre la décision défavorable de Bruxelles Environnement du 24 août 2018 auprès du Service des litiges.

Le 20 novembre 2018, le Service des litiges a organisé une audition, à la demande du plaignant, en présence de toutes les parties.

#### Position du plaignant

Le plaignant conteste les décisions défavorables de Bruxelles Environnement datées du 24 août 2018– rendues sur recours – au motif qu'il n'a pas reçu les demandes d'information complémentaire par courrier postal et qu'aucun rappel de ces demandes ne lui a été adressé afin qu'il puisse transmettre à Bruxelles Environnement les documents sollicités dans les délais impartis.

Le plaignant considère que les documents sollicités n'étaient pas pertinents pour l'octroi des primes C1 « *Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme* » et C3 « *Régulation thermique* ».

### Recevabilité

L'article 30*novies*, §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, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur ;

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-Capital, de ses arrêtés d'exécution et du MIG en vigueur;

3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité ;

4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un fournisseur de service de flexibilité, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire ou de toute entreprise active dans le domaine de l'électricité et/ou du gaz ;

5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2 ;

6° concernant les plaintes relatives au réseau de traction ferroviaire régional et au réseau de gares.

*Le Service des litiges n'est pas compétent pour statuer sur les plaintes contre les décisions de Brugel. »*

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 les primes C1 « *Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme* » et C3 « *Régulation thermique* » (ci-après « prime C3 »).

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.

#### Examen du fond

L'article 8, §2 et §3 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capital du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie (ci-après « Arrêté ») prévoit que :

*« §2. Pour toute demande introduite à l'Institut (Bruxelles Environnement), celui-ci vérifie que les conditions d'octroi sont respectées. L'Institut rend sa décision sur base des éléments contenus dans la demande dans les soixante jours de la réception de la demande.*

*§3. En cas de demande incomplète, l'Institut envoie une demande de complément d'information en fixant le délai de réponse qui ne peut être inférieur à 15 jours et supérieur à soixante jours.*

*A défaut de réception du complément dans le délai prescrit, la demande est irrecevable. »*

(Nous soulignons)

Les conditions générales primes énergie 2018 constituent également le cadre de l'octroi de primes aux clients pour des travaux effectués en 2018 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz en ce qu'elles déterminent les modalités pour bénéficier des primes énergie.

Le 24 août 2018, Bruxelles Environnement a motivé sa décision défavorable rendue sur recours, - décision contestée -, pour « *non-respect des conditions générales concernant le délai d'introduction des compléments.* »

Bruxelles Environnement s'est plus particulièrement appuyé le point 7, « *PROCEDURE STANDARD (après la réalisation des travaux)* », étape 4, §2 des conditions générales disposant 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. »*

En l'espèce,

- Lors du dépôt des demandes de prime énergie en date du 30/05/2018, la mère du plaignant a expliqué à Monsieur Y, Responsable du Département Primes énergie que son fils avait rencontré de nombreux problèmes avec son entrepreneur, courriels à l'appui afin de justifier l'introduction « hors délai » des demandes de prime énergie. En effet, la dernière facture jointe était datée du 14/02/2016 (soit hors délai d'introduction des demandes de primes).
- Après analyse du dossier, Bruxelles Environnement a pris en compte les explications du plaignant sur le dépôt « *tardif* » de ses demandes de prime énergie C1 et C3 et a décidé à titre exceptionnel de prendre en considération la date de la facture se rapportant à l'attestation de réception PEB pour déterminer le délai d'introduction des demandes de primes précitées.
- Le 31 mai 2018, des accusés de réception ont été envoyés automatiquement au plaignant à la suite de l'encodage de ses demandes. Le même jour, en raison de la particularité du dossier du plaignant, deux demandes de compléments (une pour chaque demande de prime) ont été envoyées au plaignant par courrier électronique ; la date butoir de la remise des compléments était fixée au 30/07/2018.
- Le 20 août 2018, Bruxelles Environnement, n'ayant pas reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti, a refusé d'octroyer les primes C1 et C3.
- Dès réception des décisions défavorables de Bruxelles Environnement, le plaignant a introduit un recours auprès de Bruxelles Environnement afin que ce dernier réexamine son dossier.
- Dans son recours, le plaignant a mentionné qu'il n'avait pas pris connaissance des demandes de compléments de Bruxelles Environnement au motif qu'il aurait confondu les demandes de compléments avec les accusés de réception envoyés tous deux le même jour ou qu'il ne les aurait pas reçus pour une raison inconnue. L'absence de rappel par mail, d'envoi de courrier postal ainsi que la pertinence des compléments sollicités par Bruxelles Environnement ont également remis en cause par le plaignant. Le plaignant a joint à sa plainte les photos et les preuves de paiement concernant la réception PEB.
- Par courriel daté du 24 août 2018, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer les primes C1 et C3 pour non remise des compléments dans le délai imparti. En effet, Bruxelles Environnement ne disposait toujours pas du deuxième feuillet manquant du rapport de contrôle d'une des deux chaudières et de la facture se rapportant à l'attestation PEB. Bruxelles Environnement n'a dès lors pas pu tenir compte de ces éléments lors du réexamen du dossier du plaignant.

Il ressort de l'examen du dossier que le mode de correspondance entre Bruxelles Environnement et le plaignant a été fixé par mail. En effet, sur le formulaire de demande de prime énergie, le plaignant n'avait pas demandé explicitement l'envoi de la correspondance par courrier postal. Par conséquent, toute la correspondance relative aux demandes de prime a été personnellement adressée par mail au plaignant à l'adresse e-mail suivante : [XXXXX@yahoo.fr](mailto:XXXXX@yahoo.fr).

Le Service a constaté qu'hormis les demandes de compléments du 31/05/2018, le plaignant a pris connaissance de toute la correspondance de Bruxelles Environnement par mail. Par courriel daté du 7/11/2018, Bruxelles Environnement a transmis les copies des deux demandes de compléments d'information adressées par mail au plaignant. Force est de constater que les demandes de compléments précitées ont bien été transmises au plaignant à l'e-mail suivant : XXXXX@yahoo.fr.

En ce qui concerne l'absence de rappel des demandes de compléments d'information, l'article 8, §3 de l'Arrêté précité ainsi que les conditions générales primes énergie 2018 ne prévoient pas l'envoi d'un rappel à la demande de complément en cas d'incomplétude de la demande de prime introduite.

Quant à la pertinence des demandes d'information complémentaires de Bruxelles Environnement, par courriel daté du 7/11/2018, Bruxelles Environnement a attiré l'attention du Service sur le fait que si son Département prime énergie s'était tenu uniquement aux documents obligatoires, les dossiers auraient été déclarés irrecevables car les attestations n'avaient pas été complétées et signées par l'entrepreneur, qu'il ne disposait pas de la facture de solde mais uniquement des factures d'acompte non détaillées (idem pour le devis) et que l'un des deux rapports de contrôle était incomplet.

Face à la situation particulière du plaignant, Bruxelles Environnement a demandé au plaignant les documents pertinents afin de disposer d'un dossier complet, respectant les conditions d'octroi prescrites par les conditions générales primes énergie 2018 et les conditions techniques des primes énergie C1 et C3 et de pouvoir calculer le montant des primes.

Bruxelles Environnement a ainsi précisé au Service qu'étant donné que l'entrepreneur du plaignant avait abandonné le chantier, il avait été décidé de permettre au plaignant d'introduire ses demandes de prime C1 et C3 sur base de la facture se rapportant à la réception PEB afin de laisser au plaignant l'opportunité d'obtenir la prime pour 2 chaudières sur 3 malgré le fait que le plaignant ne disposait pas de facture de solde ni d'attestation de l'entrepreneur complétée et signée par celui-ci.

Bruxelles Environnement a également informé le Service qu'il avait sollicité au plaignant la facture se rapportant à la réception PEB « *afin de prendre celle-ci en lieu et place de la facture de solde étant donné que les frais de réception PEB du système de chauffage par un professionnel agréé par Bruxelles Environnement est un coût éligible pour l'octroi de la prime C1 (cfr. Guide C1). Idem pour le rapport de contrôle qui est un document obligatoire.* »

En outre, Bruxelles Environnement a demandé le rapport de contrôle complet au plaignant car il manquait une page pour la seconde chaudière pour la prime C1. En effet, Bruxelles Environnement a reçu les 2 pages pour une chaudière installée au 2<sup>ème</sup> étage mais qu'une seule page pour la seconde chaudière. Lors de l'audition du 20/11/2018, Bruxelles Environnement a précisé au Service et au plaignant que la page manquante précitée était la plus importante pour lui car c'était dans celle-ci qu'était indiqué si l'installation était conforme ou non chez Electro test. Bruxelles Environnement a souligné que le 1<sup>er</sup> rapport est fourni par l'entrepreneur qui a réalisé les travaux et que l'autre rapport est fourni par Electrotest qui a fait les contrôles. C'est la raison pour laquelle les numéros en haut sur les rapports ne correspondent pas. Pour Bruxelles Environnement, il s'agit de deux documents distincts. CERGA lui a d'ailleurs confirmé cela.

En ce qui concerne la demande de complément pour la prime C3, Bruxelles Environnement avait notamment demandé les photos des vannes et thermostats et la fiche technique car le devis joint au dossier ne mentionnait pas la marque ni le modèle. Bruxelles Environnement ne disposait pas de prix détaillé. Bruxelles Environnement a mentionné au Service qu'il avait besoin de ces informations afin de déterminer le montant éligible et de pouvoir calculer le montant de la prime C3.

Au regard de tous ces éléments, le Service constate que Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer les primes C1 et C3 au plaignant conformément à l'article 8, §3 de l'Arrêté et aux conditions générales des primes énergie 2018 précités.

Le Service estime que Bruxelles Environnement a été indulgent et compréhensif à l'égard du plaignant en ce qu'il a tenu compte de la situation particulière de ce dernier (abandon du chantier par l'entrepreneur) afin d'examiner son dossier de demandes de prime Bruxelles Environnement. Bruxelles Environnement a traité le dossier du plaignant dans le délai imparti.

#### 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