

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

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

Exposé des faits

Le 14 mai 2018, la plaignante introduit une demande de prime énergie B1 « *Isolation du toit* » auprès de Bruxelles Environnement.

Le 25 mai 2018, Bruxelles Environnement adresse un courrier de refus de prime à la plaignante en indiquant que le coefficient de résistance thermique R du matériau isolant doit être supérieur ou égal à 4 pour justifier l'octroi de la prime et que, dans le cas d'espèce, il est égal à 3,91.

Le 5 juin 2018, la plaignante dépose plainte, par l'intermédiaire de l'entrepreneur X , à l'encontre de la décision de refus de Bruxelles Environnement.

Par courrier du 27 juin 2018, Bruxelles Environnement accorde à la plaignante un délai de 2 mois à dater du courrier d'incomplétude, soit jusqu'au 27 août 2018, pour lui transmettre les documents démontrant que le toit a bien été isolé avec un isolant de 92 mm, ce qui permettrait d'obtenir mathématiquement une résistance thermique R supérieur à 4, à savoir :

- « *Une photo du matériau isolant réellement placé avec une latte montrant l'épaisseur*
- *Une photo de l'étiquette de l'isolant réellement placé indiquant les 92mm »*

Le 4 septembre 2018, soit en dehors des délais, la plaignante adresse en sa défaveur à Bruxelles Environnement une fiche technique de l'Efisarking indiquant que le matériau n'existe pas en 92 mm mais uniquement en 86 mm.

Le 26 septembre 2018, Bruxelles Environnement notifie à la plaignante sa décision, sur recours, de refus d'octroi de la prime.

La plaignante dépose plainte le 5 novembre 2018 à l'encontre de la décision prononcée par Bruxelles Environnement devant le 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, 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 la prime énergie 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.

Position de la plaignante

La plaignante conteste la décision défavorable de Bruxelles Environnement datée du 26 septembre 2018 au motif qu'elle aurait bien utilisé un isolant de 92 mm d'épaisseur, ce qui impliquerait une résistance thermique de 4.19 (0.092/0.022) et l'octroi de la prime B1, et non un isolant de 86 mm d'épaisseur.

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 et techniques 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 énergies.

En l'espèce :

- Le 14 mai 2018, la plaignante introduit une demande de prime énergie B1 « *Isolation du toit* » auprès de Bruxelles Environnement,
- Le 25 mai 2018, Bruxelles Environnement adresse un courrier de refus de prime à la plaignante en indiquant que coefficient de résistance thermique R du matériau isolant n'est pas supérieur ou égal à 4m² K/W :

« La valeur R présentée dans les documents commerciaux de l'isolant est incorrecte. En réalité, le R de l'isolant placé est de 3.91. Pour obtenir cette valeur, nous avons divisé l'épaisseur de l'isolant (en m) par la conductivité thermique de l'isolant (0.086/0.022 = 3.91). Les conditions particulières de la prime B1 spécifient clairement que le coefficient de résistance thermique R du matériau isolant doit être supérieur ou égal à 4 »,

- Le 5 juin 2018, la plaignante dépose plainte, par l'intermédiaire de l'entrepreneur CONSTANT & Co, à l'encontre de la décision de refus en soutenant avoir utilisé un isolant de type Starking de 92 mm.
- Bruxelles environnement détecte une incohérence dans les documents communiqués :
 - Les données fournies dans l'attestation de l'entrepreneur et l'étiquette de l'isolant indiquent tous deux une épaisseur de 86 mm,
 - La facture et le devis indiquent, par contre, une épaisseur de 92 mm.

Ainsi, en effectuant le calcul pour le coefficient de résistance thermique, on obtient un R de 3.91 pour une épaisseur de 86 mm ($0.086/0.022$) et un R de 4.19 pour une épaisseur de 92 mm ($0.092/0.022$).

En vue de résoudre cette incohérence, par courrier du 27 juin 2018, Bruxelles environnement accorde à la plaignante, ainsi qu'à son mandataire, un délai de 2 mois à dater du courrier d'incomplétude, soit jusqu'au 27 août 2018, pour lui transmettre les documents démontrant que le toit a bien été isolé avec 92 mm d'isolant de type Efisarking, à savoir :

- « Une photo du matériau isolant réellement placé avec une latte montrant l'épaisseur
- Une photo de l'étiquette de l'isolant réellement placé indiquant les 92mm »

- Le 4 septembre 2018, soit en dehors du délai de deux mois, la plaignante adresse à Bruxelles Environnement une fiche technique de l'Efisarking qui semble contredire sa propre thèse. En effet, il ressort de celle-ci que le matériau n'existe pas en 92 mm mais uniquement en 86 mm.
- Par courrier du 26 septembre 2018, Bruxelles Environnement notifie à la plaignante sa décision défavorable relative à la prime B1 sollicitée pour les motifs suivants :
 1. La plaignante n'a pas apporté les documents demandés dans les délais permettant de démontrer que l'épaisseur de l'isolant utilisé est bien de 92 mm, et non de 86 mm. L'incohérence soulevée par Bruxelles environnement dans son courrier du 27 juin 2018 subsiste à ce stade ;
 2. En consultant la fiche technique d'Efisarking, le matériau utilisé n'existe pas en 92 mm mais uniquement en 86 mm ;
 3. La valeur de résistance sur l'étiquette communiquée par la plaignante dans son mail du 4 septembre 2018 aurait été arrondie à $4.00 \text{ m}^2 \text{ K/W}$ alors qu'il y aurait fallu reprendre la valeur de $3.91 \text{ m}^2 \text{ K/W}$ obtenue par le calcul.

Le Service des litiges a été saisi le 5 novembre 2018 de la plainte à l'encontre de la décision de refus de Bruxelles Environnement. La plaignante n'a pas déposé d'autres documents que ceux qui étaient déjà présents dans le dossier de Bruxelles Environnement pour soutenir sa thèse.

Paradoxalement, dans le formulaire de plainte, elle confirme que l'épaisseur de l'isolation est bien de 86 mm :

« Installation de plaques isolantes sur une plate-forme.

Réellement placé des plaques avec les caractéristiques suivantes :

Plaques de 86 mm avec une conductivité thermique de 0.0215 W, norme européenne prouvée par le document du fournisseur Soprema.

Voir document de l'Entrepreneur Constant ainsi que la fiche technique du fournisseur ».

Au regard de tout ce qui précède, et notamment de la description des faits par la plaignante dans sa plainte, le Service constate que Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer la prime énergie B1 « *isolation toiture* » conformément à l'article 8, §3 de l'Arrêté et aux conditions générales des primes énergie 2018 précités.

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