

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 enjoint Bruxelles Environnement (ci-après « *BE*») de lui octroyer la prime B1 « *Isolation toiture* ».

Exposé des faits

Le 13 septembre 2018, le plaignant introduit une demande de prime B1 « *isolation toiture* » par courriel.

Par courrier daté du 14 septembre 2018 envoyé par mail, BE accuse réception de la demande de prime du plaignant et l'informe que sa demande de prime est incomplète. BE accorde dès lors un délai de deux mois à dater du courrier d'incomplétude, soit jusqu'au 13 novembre 2018, pour lui transmettre les documents manquants suivants :

- « *Copie de toutes les factures.*
- *Copie des preuves de paiement (extraits de compte).*
- *La preuve que le plaignant est éligible à la catégorie B ou C en transmettant une copie (de toutes les pages) du/des Avertissement(s)—Extrait(s) de Rôle du service des Contributions concernant les revenus de toutes les personnes majeures du ménage, le dernier disponible (revenus 2015 voire revenue 2016). La 1^{er} page du AER du plaignant est manquante. »*

Par courriel daté du 29 novembre 2018, BE notifié au plaignant sa décision défavorable relative à la prime B1 sollicitée en annexant les demandes de compléments restées sans réponse par le plaignant.

Par courriel daté du 29 novembre 2018, le plaignant transmet les compléments d'information précitées à BE.

A la même date, le plaignant introduit un recours auprès de BE en vue de la réouverture de son dossier. Dans son recours, le plaignant mentionne qu'il n'avait pas pris connaissance des demandes de compléments de BE car le courriel envoyé par BE en date du 29 novembre 2019 lui est passé inaperçu. Le plaignant mentionne également que « *dans mon quartier nous rencontrons souvent des problèmes d'erreur de la part des différents facteurs qui sont préposés à la distribution du courrier.* »

Le 7 décembre 2018, BE réitère, sur recours, son refus d'octroyer la prime énergie B1 au plaignant.

Le 18 décembre 2018, le plaignant introduit une plainte contre la décision de refus de BE du 7 décembre 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 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-Capitale ,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 " sont insérés après le mot " intermédiaire;

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. »

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 BE d'octroyer la prime B1 « *isolation toiture* ».

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 eut 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 eut 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 BE dans le délai prescrit avant de saisir le Service.

Dès lors, la plainte est recevable.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la décision défavorable de Bruxelles Environnement datée du 7 décembre 2018 – rendue sur recours – au motif qu’il n’a pas vu les demandes d’information complémentaire de BE-, le courriel en question est passé inaperçu.

Le plaignant soulève également qu’aucun rappel ne lui avait été adressé par BE suite à l’absence de réponse à la demande d’information complémentaire.

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 juridique de l’octroi de primes aux clients finals 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 7 décembre 2018, BE a motivé son avis défavorable rendu sur recours, - décision contestée -, pour « *non-respect des conditions générales concernant le délai d’introduction des compléments.* »

BE s’est plus particulièrement appuyé sur le point 7, Procédure standard, étape 4, §2 des conditions générales relatives à la prime énergie B1 :

Le point 7, Procédure standard, étape 4, §2 des conditions générales des primes énergie 2018 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)

En l'espèce,

- Par courrier daté du 14 septembre 2018 envoyé par mail, BE a demandé au plaignant de lui transmettre pour le 13 novembre 2018 au plus tard une série d'informations manquantes dont :
 - *une copie de toutes les factures ;*
 - *une copie des preuves de paiement (extraits de compte) ;*
 - *la preuve que le plaignant est éligible à la catégorie B ou C en transmettant une copie (de toutes les pages) du/des Avertissement(s)—Extrait(s) de Rôle du service des Contributions concernant les revenus de toutes les personnes majeures du ménage, le dernier disponible (revenus 2015 voire revenue 2016) ;*
 - *La 1er page du AER du plaignant est manquante. l'attestation de réception PEB, document concernant des renseignements techniques.*

- Le 29 novembre 2018, soit hors délai, le plaignant a transmis les documents sollicités à BE.

- BE, n'ayant pas reçu le complément d'information sollicité dans le délai imparti, a refusé d'octroyer la prime B1.

- Dès réception de la décision défavorable 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 BE au motif qu'il n'a pas reçu les demandes d'information complémentaire de BE car le courriel en question est passé inaperçu et que dans son quartier il y a souvent des problèmes avec la poste. Le plaignant soulève également qu'aucun rappel ne lui a été adressé par BE suite à l'absence de réponse à la demande d'information complémentaires.

- Par courriel daté du 7 décembre 2018, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer la prime B1 pour non remise des compléments dans le délai imparti. Dans ce courriel BE précise que la demande de complément d'information a été envoyée par mail au plaignant comme demandé dans son formulaire de demande de prime. BE n'a dès lors pas tenu compte de l'argument invoqué par le plaignant concernant le problème de la poste.

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 avait demandé que l'envoi de sa correspondance se fasse par mail.

Le Service a constaté qu'hormis la demande de complément du 14/09/2018, le plaignant a pris connaissance de toute la correspondance de Bruxelles Environnement par mail. Par courriel daté du 14/09/2018, Bruxelles Environnement a adressé une demande de compléments d'information par mail au plaignant.

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'absence de réponse du demandeur.

Au regard de tout ce qui précède, le Service constate que Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer la prime énergie B1 « *isolation toiture* » au plaignant 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 le plaignant contre BE recevable mais non fondée.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges