

Service des Litiges

Décision

La plaignante / Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

La plaignante sollicite - par l'intermédiaire de son syndic d'immeuble représenté par Monsieur X – du Service des litiges (ci-après « Service ») que ce dernier enjoint Bruxelles Environnement de lui octroyer la prime B1 « *Isolation du toit* ».

Exposé des faits

Lors de l'assemblée générale du 26 avril 2017, la plaignante a mandaté Monsieur Z pour introduire la demande de prime énergie auprès de Bruxelles Environnement.

Le 27 avril 2017, Monsieur Z a transmis à Bruxelles Environnement l'attestation de l'entrepreneur/installateur et des clichés du chantier.

Par courrier daté du 4 mai 2017, Bruxelles Environnement a informé Monsieur Z que sa demande de prime B1 était incomplète et lui a demandé de lui transmettre avant le 3 juillet 2017 les documents suivants :

- « *Un formulaire officiel de demande de prime*
- *Le numéro de compte bancaire avec mention du code IBAN.*
- *Rectificatif de la facture ou copie du devis avec mention du prix (coûts détaillés par poste) et la surface isolée, du type de matériau utilisé : valeur lambda (W/mk), épaisseur (cm), valeur R (m²K/W). Ces informations doivent figurer sur la facture ou le devis.*
- *Photocopie de la facture de solde.*
- *Copie de la preuve de paiement (extraits de compte) ou de la facture acquittée et signée par l'installateur si <3.000€.*

En cas d'éligibilité à la catégorie B ou C, comme définie dans les conditions générales des primes énergies :

- « *Une « Composition de ménage » délivrée par l'administration communale. Ce document ne peut être daté de plus de trois mois, au jour de l'introduction du formulaire de demande de prime.*
- *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 2014 voire revenus 2015). »*

Par courrier daté du 11 juillet 2017, Bruxelles Environnement a notifié à Monsieur Z sa décision défavorable relative à la prime B1 pour non-respect du délai pour transmettre les documents sollicités ci-dessus.

Par courriel daté du 24 octobre 2017, la plaignante représentée par son syndic d'immeuble a introduit un recours contre la décision défavorable précitée auprès de Bruxelles Environnement en y joignant le formulaire de complément(s) d'information complété, la proposition de VIMAR, la facture n° XXXXXX datée du 30/11/2016, un document justificatif et un document intitulé « *compte XXXXX Virements internes du 08/02/2017 au 09/02/2017* ». Dans son recours, le syndic d'immeuble de la plaignante a précisé qu'il avait transmis les compléments précités à Bruxelles Environnement par voie postale en date du 30/06/2017 d'une part, et que ni la plaignante, ni Monsieur Z n'avait reçu la décision défavorable de Bruxelles Environnement datée du 11/07/2017.

Par courrier daté du 26 octobre 2017, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer la prime énergie B1 à Monsieur Z pour les motifs suivants :

- « *Non-respect des conditions pour l'introduction de votre demande (de prime),*
- *Non réception de l'ensemble des compléments demandés dans le délai de 60 jours* »

Le 6 janvier 2019, le syndic d'immeuble de la plaignante, représenté par Monsieur X a introduit une plainte contre la décision défavorable de Bruxelles Environnement du 26 octobre 2017 – rendue sur recours – auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante, par l'intermédiaire de son syndic d'immeuble, considère que Bruxelles Environnement aurait dû prendre en considération la facture de solde datée du 31 décembre 2016 pour le calcul du délai d'introduction de la demande de prime.

La plaignante considère que Bruxelles Environnement n'a pas respecté les règles de correspondance en matière de copropriété en ce qu'il n'a pas adressé sa correspondance au domicile, à la résidence ou au siège social du syndic et au siège de l'association des copropriétaires.

La plaignante soutient que Bruxelles Environnement a reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti et remet en cause la date du 10/07/2017 comme date de réception des documents par Bruxelles Environnement au motif que le cachet de Bruxelles Environnement ne peut à lui seul faire foi.

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, 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 B1 « *Isolation du toit* » (ci-après « *prime B1* »).

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, par l'intermédiaire de son syndic d'immeuble, a introduit un recours auprès de l'IBGE après le délai prescrit avant de saisir le Service. Néanmoins, Bruxelles Environnement a accepté de traiter la plainte introduite par le syndic d'immeuble, Trevi Services.

Dès lors, la plainte est recevable.

Examen du fond

L'article 8, §1 à 4 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 :

« §1. Sous peine d'irrecevabilité, la demande est introduite au moyen des formulaires mis à disposition par l'Institut et dûment complétés.

Toutes les demandes de primes, de paiement de primes ou de bonification d'intérêt sont adressées à l'Institut dans les délais visés à l'article 4, §1^{er}, 4^o.

§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 2016 constituent également le cadre de l'octroi de primes aux clients pour des travaux effectués en 2016 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz en ce qu'elles déterminent les modalités pour bénéficier des primes énergies.

Le 26 octobre 2017, Bruxelles Environnement a motivé sa décision défavorable rendue sur recours, - décision contestée -, pour non-respect des conditions générales concernant le délai d'introduction de la demande et « *non réception de l'ensemble des compléments demandés dans le délai de 60 jours.* »

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 et un courrier de refus vous sera envoyé.* » (Nous soulignons)

En l'espèce,

- Par courrier daté du 27 avril 2017, Monsieur Z a transmis à Bruxelles Environnement l'attestation de l'entrepreneur/installateur et des clichés du chantier en y mentionnant en manuscrit ses coordonnées téléphoniques : « *contact Z GSM XXXXX* ».
- Par courriel daté du 4 mai 2017, Bruxelles Environnement a informé M. Z sur l'incomplétude de sa demande de prime et lui a, par conséquent, demandé de lui transmettre les informations manquantes dont notamment le formulaire de demande de prime dûment complété et signé avant le 3 juillet 2017.

Sur base des documents mis à sa disposition par M. Z en date du 27 avril 2017, Bruxelles Environnement ignorait que la demande de prime était en réalité au nom de la plaignante étant donné que ces documents ne comportaient aucune mention de la plaignante. Monsieur Z était le seul interlocuteur connu pour ce dossier.

- Le 11 juillet 2017, Bruxelles Environnement, n'ayant pas reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti, a refusé d'octroyer la prime B1.

- Le 24 octobre 2017, la plaignante, représentée par son syndic d'immeuble, a introduit un recours auprès de Bruxelles Environnement afin que ce dernier réexamine son dossier au regard des documents suivants : le formulaire de complément(s) d'information complété, la proposition de VIMAR, la facture n°XXXXXX daté du 30/11/2016, un document justificatif et un document intitulé « *compte XXXXX Virements internes du 08/02/2017 au 09/02/2017* ».
- Dans son recours, le syndic d'immeuble a mentionné que ces documents avaient été précédemment par voie postale en date du 30/06/2017 et qu'il n'a été informé de la décision défavorable de Bruxelles Environnement que lors d'un contact téléphonique en date du 17/10/2017. Le syndic d'immeuble et Monsieur Z n'auraient jamais reçu la décision précitée.
- Par courrier daté du 26 octobre 2017, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer la prime énergie B1 à Monsieur Z pour non-respect des conditions pour l'introduction de la demande de prime et pour non remise de l'ensemble des compléments sollicités dans le délai imparti. En effet, Monsieur Z n'a pas utilisé le formulaire de demande de prime pour introduire sa demande de prime d'une part, et les compléments d'information sollicités n'ont été réceptionnés que le 10 /07/2017 alors que la date butoir était le 3/07/2017.
- Dans sa plainte introduite auprès du Service, le syndic d'immeuble de la plaignante a contesté la date du 10/07/2017 comme date de réception des compléments par Bruxelles Environnement au motif que le propre cachet de Bruxelles Environnement ne pouvait faire foi. En outre, il a contesté la prise en compte de la facture du 30/11/2016 comme étant la facture de solde au lieu de la facture du 31/12/2016.

Il ressort de l'examen du dossier que le nom de la plaignante ne figurait sur aucun des documents transmis par M. Z en date du 27/04/2017. Seules les coordonnées de M. Z y étaient mentionnées. Dès lors, il ne peut être reproché à Bruxelles Environnement d'avoir adressé sa correspondance à l'attention de M. Z à l'adresse de travaux étant donné qu'il ignorait le fait que la plaignante est la demanderesse de la prime B1.

En outre, aucun formulaire de demande de prime au nom de la plaignante n'a été adressé à Bruxelles Environnement ni lors du dépôt, ni lors de la remise des compléments sollicités. Or, l'article 8, §1 de l'Arrêté prévoit que la demande de prime doit être introduite au moyen des formulaires mis à disposition par l'Institut et dûment complétés sous peine d'irrecevabilité.

En ce qui concerne la prise en compte de la facture du 30/11/2016 comme étant la facture de solde, par courriel daté du 1^{er} février 2019, Bruxelles Environnement a informé le Service que ses services n'ont jamais été en possession d'une facture de solde datée du 31/12/2016, ni dans le dépôt de la « *demande initiale de prime* », ni dans les compléments reçus et ni dans le recours. Bruxelles Environnement a pris en considération l'unique facture jointe au dossier, à savoir, la facture n° XXXXXX datée du 30/11/2016. Par ailleurs, Bruxelles Environnement a précisé au Service que la facture du 30/11/2016 précitée faisait « *référence à des travaux éligibles à savoir décompte général & définitif + rénovation de l'étanchéité des toitures et des terrasses.*

Ce n'est qu'en date du 23 janvier 2019, lors de la transmission de la copie de la plainte de la plaignante par le Service que Bruxelles Environnement a pu prendre connaissance de la facture du

31/12/2016. Par courriel daté du 1^{er} février 2019, Bruxelles Environnement a attiré l'attention du Service sur le fait que cette facture faisait « *référence à la location d'un WC chimique donc travaux non éligibles à la prime B1.* »

Quant à la réception des compléments sollicités par Bruxelles Environnement, par courriel daté du 1^{er} février 2019, Bruxelles Environnement a mentionné au Service que ses services avaient réceptionné les compléments en date du 10 juillet 2017. Bruxelles Environnement a précisé que l'enveloppe contenant ces compléments et dotée du logo du syndic d'immeuble ne portait aucune date et n'avait pas fait l'objet d'un envoi recommandé. Or, le point 7, « *PROCEDURE STANDARD (après la réalisation des travaux)* », étape 4, §2 des conditions générales des primes énergies 2016 disposent notamment qu'en cas d'incomplétude du dossier, les compléments doivent être transmis à Bruxelles Environnement par courrier recommandé ou par email.

Le syndic d'immeuble a mentionné dans sa plainte qu'il avait transmis les compléments précités en date du 30/06/2017 sans toutefois en apporter la preuve. Par conséquent, par courriel daté du 6 mai 2019, le Service a demandé à Monsieur X représentant du syndic d'immeuble de nous transmettre la preuve de l'envoi par recommandé ou par email.

Par courriel daté du 6 mai 2019, Monsieur X a indiqué au Service que son syndic ne disposait pas de la preuve de cet envoi. Par conséquent, la date du 30/06/2017 ne peut être considérée comme étant une date certaine.

Au regard de tous ces éléments, Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer la prime B1 à M. Z conformément à l'article 8, §1 et §3 de l'Arrêté et aux conditions générales des primes énergie 2016 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