

Service des Litiges

Décision

Madame X c./ Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « *la plaignante* »), sollicite du Service des litiges que ce dernier enjoigne Bruxelles Environnement à tenir compte de la composition de ménage et de l'avertissement extrait de rôle transmis pour revoir le montant de la prime C3 « *Régulation thermique* » qui lui a été attribué.

Exposé des faits

Le 25 février 2019, Madame X a introduit une demande de prime C3 "*Régulation thermique*" pour l'installation d'une chaudière à condensation.

La partie du formulaire « *Pour quelle catégorie de revenus faites-vous la demande ?* » n'était pas complétée.

Le 1^{er} mars 2019, Bruxelles Environnement adresse une lettre à la plaignante pour lui faire savoir que sa demande de prime est incomplète. Ce courrier demande les informations/documents complémentaires suivants :

- Rectificatif de l'attestation de l'entrepreneur/ installateur dûment complétée et signée ;
- Copie de la preuve de paiement (extrait de compte).

Par un courrier daté du 1^{er} avril 2019, Bruxelles Environnement fait savoir à la plaignante qu'une prime d'un montant de 105€ lui avait été versée.

Le 9 avril 2019, la plaignante introduit une plainte auprès de Bruxelles Environnement car le montant de la prime qui lui a été alloué l'a été sur base d'une catégorie de revenus (catégorie A), appliquée par défaut et qui ne correspond pas à sa situation financière. Elle souhaite que le montant de la prime soit reconsidéré.

Le 10 avril 2019, Bruxelles Environnement accuse réception de cette plainte.

Le 26 avril 2019, Bruxelles Environnement remet une décision défavorable par rapport à la plainte de Madame X, car n'ayant reçu ni l'avertissement extrait de rôle, ni la composition de ménage, la catégorie de revenus par défaut (catégorie A), a été confirmée.

Suite à cette décision défavorable, et face au refus de Bruxelles Environnement d'ajouter de nouveaux documents à son dossier après la clôture de sa plainte, la plaignante a introduit une plainte auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante conteste d'une part l'application de la catégorie de revenus « A » qui lui a été attribuée par défaut car elle n'avait pas transmis l'avertissement extrait de rôle et la composition de ménage qui auraient permis à Bruxelles Environnement de rattacher sa demande à une autre catégorie de revenus.

Mme X conteste également le classement définitif de son dossier, et spécifiquement le refus de Bruxelles Environnement de prendre en considération l'avertissement extrait de rôle et la composition de ménage qu'elle a transmis par recommandé après la clôture de sa plainte par Bruxelles Environnement.

Position de Bruxelles Environnement.

Bruxelles Environnement rappelle ce qui est mentionné dans ses conditions générales : « *Le montant d'une demande de prime(s) est calculé, d'une part en fonction des études ou travaux réalisés, et d'autre part en fonction de la catégorie de revenu du demandeur. Le montant des primes, pour chaque catégorie de revenu, est repris dans le guide relatif à chacune des primes. Tout demandeur (personne physique ou personne morale) est par défaut en catégorie de base (catégorie A). Pour bénéficier de cette catégorie, aucun document supplémentaire ne doit être fourni.* »

Bruxelles Environnement explique également que les preuves à fournir pour attester de l'appartenance à une autre catégorie de revenus que la catégorie par défaut sont l'avertissement extrait de rôle et la composition de ménage.

Les conditions générales primes énergie 2019, que Madame X a acceptées en introduisant sa demande de prime, mentionnent en effet que « *l'appartenance d'un ménage à une catégorie est déterminée par la somme des revenus globalement et distinctement imposables du demandeur et de toute personne de plus de 18 ans reprise sur la composition de ménage délivrée par l'administration communale moins de 3 mois avant la date d'introduction de la demande de prime.* »

Bruxelles Environnement soulève que Mme X n'a jamais transmis ces documents, ni dans son dossier initial, ni avec la plainte qu'elle a introduite et dans laquelle elle mentionnait pourtant explicitement qu'elle n'avait pas transmis son avertissement extrait de rôle et sa composition de ménage

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 à l'octroi par Bruxelles Environnement d'une prime d'énergie.

La plainte a pour objet la contestation du montant de la prime C3 « *Régulation thermique* » octroyée sur la base de la catégorie de revenus par défaut, « A », et la demande de reconsidération de ce montant par la prise en compte de l'avertissement extrait de rôle et de la composition de ménage de la plaignante transmis tardivement.

Les articles 10 et 11 de l'Arrêté du 9 février 2012 du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie (ci-après « Arrêté ») 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 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

I. Quant à la complétude du formulaire de demande de prime énergie

L'article 8, §1, de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie prévoit :

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

La plaignante a introduit le formulaire de demande de prime énergie mis à disposition par Bruxelles Environnement.

Ce formulaire comprend une rubrique « *Pour quelle catégorie de revenus faites-vous la demande ?* »

Cette rubrique prévoit plusieurs cases à cocher : « A », « B », « C ». Une instruction figure en italique juste au-dessus des cases : « *Un seul choix possible parmi les trois catégories proposées.* »

La plaignante n'a coché aucune de ces cases. Elles sont donc toutes trois restées vierges.

L'article 8, §2 à 4, de l'Arrêté précité prévoit :

§ 2. Pour toute demande introduite à l'Institut, celui-ci vérifie que les conditions d'octroi sont respectées. L'Institut rend sa décision sur la 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.

§ 4. Dès réception du complément d'information, l'Institut poursuit la vérification du respect des conditions d'octroi et prend sa décision sur la base des éléments contenus dans la demande dans les 60 jours de la réception du complément d'information.

Les conditions générales primes énergie 2019¹ prévoient quant à elles 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.

Par un courrier du 1^{er} mars 2019, Bruxelles Environnement a transmis une demande de complément pour obtenir d'une part un rectificatif de l'attestation de l'entrepreneur/installateur dûment complétée et signée, et d'autre part une copie de la preuve de paiement. Le courrier ne contenait cependant aucune demande de précisions par rapport à la catégorie de revenus.

¹ Page 10 des conditions générales primes énergie 2019, « procédure standard- étape 4- traitement de votre demande ».

Pourtant, bien que la catégorie de revenus « A » constitue une catégorie par défaut qui ne nécessite pas d'apporter des preuves particulières, la forme du formulaire de demande de prime énergie telle que mentionnée supra, ainsi que la formulation des conditions générales également mentionnée supra, indiquent qu'une manifestation de la part du demandeur de prime est malgré tout nécessaire afin d'être traité en catégorie « A ».

De plus, dans un dossier similaire traité par notre Service, nous constatons que Bruxelles Environnement avait alors demandé des informations complémentaires par rapport à la catégorie de revenus. Voici ce que mentionnait alors le courrier de demande de compléments :

« (...) Au vu des documents en notre possession, vous êtes en catégorie A. Néanmoins, si vous êtes éligible à la catégorie B ou C, comme définis dans les conditions générales, nous avons besoin du/des document(s) suivant(s) :

- *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) ; (...) »²*

Au vu de ces éléments, le Service estime que le dossier de demande de prime énergie de la plaignante aurait dû être considéré comme incomplet, non seulement eu égard à la nécessité de produire les rectificatifs de l'attestation de l'entrepreneur et la copie de la preuve de paiement, mais également en ce qu'aucune des cases de la catégorie « *pour quelle catégorie de revenus faites-vous la demande ?* » n'avait été cochée par la plaignante.

En conséquence, la demande de compléments d'informations effectuée par Bruxelles Environnement le 1^{er} mars 2019, était, elle aussi, incomplète, et aurait dû faire une mention similaire à celle, mentionnée supra, et déjà utilisée par Bruxelles Environnement par le passé.

II. Quant à la plainte introduite auprès de Bruxelles Environnement

La plaignante a, de plus, introduit une plainte le 9 avril 2019 contre le traitement en catégorie de revenus « A » qui lui a été réservé et le montant de la prime qui s'en est suivi. Elle indique elle-même, dans son formulaire de plainte, n'avoir pas remis l'avertissement extrait de rôle, ni la composition de ménage qui lui auraient permis un traitement dans une autre catégorie de revenus.

Nous comprenons qu'il soit regrettable que la plaignante n'ait pas transmis d'elle-même ces documents avec son formulaire de plainte, si elle avait connaissance que leur production aurait permis le traitement de sa demande dans la catégorie de revenus qui lui correspondait.

² lettre de Bruxelles Environnement du 4 mai 2017, n° de dossier Bruxelles Environnement XX/XXXXXX.

Cependant, la plainte introduite fournissait l'occasion à Bruxelles Environnement de demander la production de ces documents à la plaignante, ce qui aurait permis un réexamen effectif de la catégorie de revenus à laquelle rattacher la plaignante.

L'article 10 , §3, de l'Arrêté prévoit en effet :

« § 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. » (Nous soulignons)

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Bruxelles Environnement recevable et fondée.

La décision défavorable – rendue sur recours – de Bruxelles Environnement du 26 avril 2019 est reformée.

En conséquence, la prime sollicitée est octroyée à concurrence d'un montant de 235€ (déduction faite du montant déjà perçu) composé comme suit :

100€ (1 thermostat) + 240€ (8x30€/vanne) = 340€ -105€ (montant déjà perçu en catégorie A) = 235€, en ce que la plaignante appartient à la catégorie des revenus « C » et non « A ».

En cas d'inexécution de la présente décision par Bruxelles Environnement, il est loisible à la plaignante de saisir le Conseil d'Administration de BRUGEL.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Assistante juridique
Membre du Service des litiges