

## 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 enjoigne Bruxelles Environnement (ci-après « *BE* ») de lui octroyer la prime B1 « *Isolation du toit* » (ci-après « *prime B1* »).

##### Exposé des faits

Le 30 octobre 2018, le plaignant introduit une demande de prime B1 « *Isolation du toi* » (ci-après « *demande de prime B1 initiale* ») auprès de Bruxelles Environnement pour des travaux d'isolation de toiture avec une facture de solde datée du 16/12/2017.

Le 5 novembre 2018, la demande de prime B1 fait l'objet d'une décision défavorable de Bruxelles Environnement au motif que le plaignant n'a pas introduit sa demande dans le délai imparti, soit dans les quatre mois à dater de la facture de solde des travaux conformément aux conditions générales de 2017.

Par courriel daté du 13 novembre 2018, à la suite de la décision défavorable précitée, le plaignant transmet à Bruxelles Environnement trois photos du chantier attestant que le travail d'isolation correspondant à la facture n'est pas encore finalisé.

Par courriel daté du 14 novembre 2018, le plaignant introduit une plainte à la suite du refus d'octroi de la prime B1 en invoquant le fait que d'une part, il pensait « *pouvoir faire la demande de prime en avance* » au vu de ses difficultés d'une part et d'autre part, que les travaux d'isolation du toit n'étaient pas encore terminés et qu'une intervention ultérieure aura lieu à la suite de l'isolation de la façade prévue en février 2019.

Par courrier daté du 26 novembre 2018, Bruxelles Environnement réitère son refus d'octroyer la prime B1 au plaignant pour les motifs résumés comme suit :

- non-respect du délai d'introduction de la demande de prime prescrit dans les conditions générales des primes énergies de 2017 ;
- « *la facture de solde jointe au dossier datée du 16/12/2017 mentionne clairement que les travaux éligibles à la prime isolation ont été exécutés ;*
- *l'intervention ultérieure sur le toit ne concerne pas des postes éligibles à cette prime ;*
- *les travaux d'isolation de façade seront réalisés par un autre entrepreneur que celui ayant réalisé l'isolation du toit donc il n'est pas possible d'introduire un dossier en fin de chantier. »*

A la suite de la décision défavorable datée du 26 novembre 2018 – rendue sur recours – par Bruxelles Environnement, le plaignant introduit le 15 janvier 2019, le même dossier de demande de prime B1 que celui introduit en 2018 mais avec une facture de solde datée du 19/01/2018 dont le contenu est

exactement le même que la facture de solde datée du 16/12/2017 à l'exception du solde à payer qui est à zéro.

Par courrier daté du 24 janvier 2019, Bruxelles Environnement rejette la « nouvelle » demande de prime B1 pour les motifs suivants :

*« Votre demande de prime est un doublon de la demande XX/XXXXXX qui avait fait l'objet d'une décision négative. Les éléments nouveaux de votre dossier ne peuvent être pris en compte étant donné que le délai de remise des compléments demandés dans votre dossier initial est dépassé.*

*De plus, même si une nouvelle facture datée du 19/01/2018 a été émise, tous les travaux éligibles avaient déjà été facturés et réalisés en 2017. En effet, le montant de la nouvelle facture est de 0€ et elle ne contient aucun nouvel élément que nous pourrions prendre en considération dans le cadre du traitement de votre dossier. »*

Par courriel daté du 25 janvier 2019, le plaignant introduit un recours en reconsidération auprès de Bruxelles Environnement en expliquant que les travaux concernés ont été finalisés en 2018, à la date de la dernière facture datée de 2018 et qu'il avait joint une facture intermédiaire à sa demande de prime B1 initiale à défaut d'avoir retrouvé la facture de solde.

Par courrier daté du 15 février 2019, Bruxelles Environnement réitère son avis défavorable pour les mêmes motifs que ceux invoqués en date du 24 janvier 2019.

Par courriel daté du 18 février 2019, le plaignant interroge Bruxelles Environnement sur la raison pour la prise en compte de la facture intermédiaire de 2017 comme étant la facture de solde.

Par courriel daté du 20 février 2019, Bruxelles Environnement répond au plaignant en ces termes : « (...) Au vu de l'introduction de votre 1<sup>ère</sup> demande et votre 1<sup>ère</sup> plainte, nous estimons que les travaux éligibles ont été réalisés et facturés en 2017 et donc, nous ne pouvons pas considérer la facture émise en 2017 comme étant une facture intermédiaire. D'autant plus que la facture émise en date du 19/01/2018 ne contient aucun élément que nous pourrions prendre en considération dans le cadre du traitement de votre dossier B1 isolation du toit. (...) »

Le 1<sup>er</sup> mars 2019, le plaignant introduit une plainte contre la décision défavorable de Bruxelles Environnement du 15 février 2019, rendue sur recours, (ci-après « décision contestée ») auprès du Service des litiges de BRUGEL.

#### Position du plaignant

Le plaignant considère que c'est à tort que Bruxelles Environnement a pris en compte la facture datée du 16/12/2017 - jointe à sa demande initiale de prime B1 en 2018 - comme étant la facture de solde car les travaux concernés n'ont été achevés qu'en 2018.

Le plaignant estime que sa demande de prime B1 datée du 15/01/2019 a été introduite dans le délai imparti en tenant compte de la facture de solde datée du 18/01/2018, jointe à son dossier.

## Position de Bruxelles Environnement

Bruxelles Environnement maintient sa décision défavorable datée du 15 février 2019 – rendue sur recours.

### Recevabilité

L'article 30<sup>novies</sup>, §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 la prime 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.

### Examen du fond

En l'espèce, le plaignant a introduit auprès de Bruxelles Environnement deux demandes de prime énergie B1 « *Isolation du toit* » portant sur les mêmes travaux à des dates différées soit les 30/10/2018 et 15/01/2019 :

#### 1. Demande de prime B1 du 30/10/2018 (ci-après « demande de prime B1 « 2018 » »)

Le 5 novembre 2018, Bruxelles Environnement a rejeté la première demande de prime B1 (2018) du plaignant pour non-respect des conditions générales primes énergie 2017 et plus, particulièrement pour non-respect du délai d'introduction de la demande de prime. En effet, le plaignant a introduit sa demande de prime B1 le 30/10/2018 avec une facture « principale » des travaux d'isolation du toit datée 16/12/2017 comme dernière facture de solde. Or, en vertu des conditions générales primes énergie 2017, le plaignant aurait dû introduire sa demande le 15/04/2018 au plus tard, soit dans les 4 mois à dater de la facture de solde.

Le 14 novembre 2018, le plaignant a introduit un recours en reconsidération auprès de Bruxelles Environnement afin que ce dernier réexamine son dossier au regard du fait que les travaux concernés par la prime n'étaient pas encore finalisés et qu'il avait pensé pouvoir solliciter la demande de prime en avance en raison de ses difficultés.

Par courrier daté du 26 novembre 2018, Bruxelles Environnement a réitéré son avis défavorable pour les motifs suivants :

- *« la facture de solde de 2017 mentionne clairement que les travaux éligibles à la prime isolation du toit ont été exécutés ;*
- *l'intervention ultérieure sur le toit ne concerne pas des postes éligibles à cette prime ;*
- *les travaux d'isolation de façade seront réalisés par un autre entrepreneur que celui ayant réalisé l'isolation du toit donc il n'est pas possible d'introduire un dossier en fin de chantier. »*

Le plaignant a semble-t-il accepté l'argumentaire développé par Bruxelles Environnement en ce qu'aucun recours n'a été introduit contre la décision défavorable de BE du 26 novembre 2018 rendue sur recours.

#### 2. Demande de prime B1 du 15/01/2019 (ci-après « demande de prime B1 « 2019 » »)

Les conditions générales primes énergie 2018 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour des travaux/études dont la facture de solde est éditée entre le 1<sup>er</sup> janvier 2018 et le 31 décembre 2018 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et de gaz.

Le 15 février 2019, Bruxelles Environnement a motivé sa décision défavorable rendue sur recours, - décision contestée -, pour non-respect des conditions générales 2018.

Bruxelles Environnement s'est particulièrement appuyé sur le point 5. « *Combien de primes peut-on demander ?* » et plus particulièrement sur sa sous-rubrique 5.1 « *Peut-on demander plusieurs primes énergie ?* » des conditions générales des primes énergie 2018 disposant que :

*« La même prime pour les mêmes travaux réalisés ne peut être demandée plusieurs fois au cours d'une période de 5 ans. »*

Bruxelles Environnement a estimé que la demande de prime B1 « 2019 » du plaignant était un doublon de la demande de prime B1 « 2018 » qui a fait l'objet d'une décision défavorable en date du 26/11/2018.

En effet, le 15 janvier 2019, le plaignant a introduit une demande de prime B1 portant sur les mêmes travaux d'isolation du toit que ceux visés dans sa demande de prime initiale de 2018 à l'exception de la facture de solde qui est datée du 19/01/2018 au lieu du 16/12/2017.

Or, cette facture est exactement la même que celle datée du 16/12/2017 à l'exception du solde à payer qui est de zéro.

En outre, la facture du 19/01/2018 jointe à la nouvelle demande de prime B1 comme facture de solde ne portait sur aucun nouveau poste éligible que ceux déjà mentionnés dans la facture du 16/12/2017. Cependant, le point 3.1 des conditions générales des primes énergie 2018 énonce que la date de la facture de solde est celle qui se trouve sur la dernière facture relative aux études/travaux éligibles à l'octroi d'une prime énergie. En l'espèce, seule la facture datée du 16/12/2017 répondait à cette définition. Par conséquent, Bruxelles Environnement était en droit de refuser de prendre en considération la facture du 19/01/2018 comme étant la dernière facture de solde.

Au regard de tout ce qui précède, le Service considère que Bruxelles Environnement a fait une correcte application des conditions générales primes énergie 2018 lorsqu'il a refusé d'octroyer la prime B1 au plaignant.

#### 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

Cheffe du Service socio-économique, conseillère sociale  
Membre du Service des litiges