

Concerne : Notification de la décision du Service des litiges de Brugel au sujet de votre plainte contre l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (IBGE)

Monsieur Z,

Nous avons examiné votre plainte introduite contre l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (ci-après « IBGE »).

I. Exposé des faits

L'historique des événements qui ont précédé votre recours auprès du Service des litiges (ci-après le « Service ») peut être résumé comme suit :

En juin 2013, vous avez introduit deux demandes de prime énergie auprès de l'IBGE portant sur :

- ❖ Prime C1 « chaudière à condensation »,
- ❖ Prime C2 « chauffe-eau instantané au gaz ».

Par la suite, vous avez reçu deux numéros de dossier correspondant aux deux dossiers primes demandés.

Ces dossiers n'étant pas complets, l'IBGE vous a envoyé des demandes de compléments en date du 30 juillet 2013 portant sur :

- Pour la prime C2 :
 - L'attestation de l'entrepreneur
 - L'attestation par un organisme de contrôle. Votre installateur n'étant pas agréé.

- Pour la prime C1 :
 - L'attestation de l'entrepreneur
 - L'attestation par un organisme de contrôle. Votre installateur n'étant pas agréé.
 - L'attestation de réception PEB réalisé par un chauffagiste agréé.

Le 6 septembre 2013, vous avez répondu à cette demande et l'attestation PEB avait été complétée par Monsieur X qui était en possession d'un certificat d'aptitude de « chauffagiste agréé » remis par la société Y daté du 20 avril 2013.

Monsieur X n'était pas l'installateur. Ce dernier n'étant pas habilité.

En date du 14 octobre 2013, l'IBGE vous fait parvenir un refus pour la prime C1 motivé par le fait que vous n'avez pas introduit les compléments demandés.

Le 17 octobre 2013, vous recevez un avis favorable pour la prime C2.

En date du 19 octobre 2013, vous introduisez une plainte auprès de l'IBGE.

Le 13 novembre 2013, vous obtenez un avis défavorable motivé par le fait que : « Monsieur X est technicien chaudière et non chauffagiste agréé par l'IBGE ».

En date du 28 février 2014, vous avez introduit auprès du Service des litiges de BRUGEL, une plainte contre l'IBGE.

2. Recevabilité

En vertu de l'article 30 novies, paragraphe 1, 5° de l'Ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale¹, le Service des litiges de BRUGEL est compétent pour statuer sur une plainte relative à l'octroi d'une prime énergie délivrée par l'IBGE. Votre plainte est, dès lors, recevable.

3. Votre position

Vous estimez que c'est à tort que l'IBGE mentionne que Monsieur X n'est pas chauffagiste. Afin d'étayer vos dires vous communiquez une copie du certificat d'aptitude de chauffagiste agréé IBGE datée du 20 avril 2013 de Monsieur X.

4. Position de l'IBGE

L'IBGE motive la raison du refus en date du 14 octobre 2013 par le fait que les compléments demandés ne sont pas arrivés dans les temps impartis.

¹ Art. 30 novies §1, 5° de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, inséré par l'ordonnance du 20 juillet 2011, M.B., 10 août 2011.

Par la suite, dans le motivé de l'avis défavorable de la plainte, il est fait mention que Monsieur X n'est pas agréé.

5. Analyse des éléments de fait et de droit

Les conditions générales primes énergie 2013 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes aux clients finals pour des travaux effectués en 2013 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz.

Le Département Primes Energie a justifié ses avis défavorables datés du 23 octobre 2013 et du 12 décembre 2014 en s'appuyant sur les conditions générales primes énergie 2013 (version du 8 juillet 2013).

Suite aux éléments développés plus avant reprenant la genèse du dossier, le Service des litiges s'est informé à différents niveaux sur le système d'obtention des agréments chauffagistes.

L'IBGE a la compétence en Région de Bruxelles-Capitale d'octroyer les agréments.

L'Institut sous-traite les formations à dispenser à des organismes tels que la société Y.

Aucune disposition transitoire n'est prévue en Région de Bruxelles-Capitale contrairement à ce qui se pratique dans d'autres régions du pays pour les détenteurs du certificat.

En clair, les chauffagistes bénéficiant de leur certificat d'aptitude suite à la formation délivrée ne peuvent se prétendre « chauffagiste agréé » et prétendre certifier des installations.

Pour cela, ils doivent introduire un dossier complet et payant auprès de l'IBGE² qui, après analyse, délivre l'agrément.

Il apparaît qu'il y ait eu un quiproquo entre les informations distillées lors de la formation « chauffagiste agréé » et l'application par l'IBGE de l'arrêté précité.

A savoir, que dès réception du certificat, le chauffagiste peut « exercer » directement.

C'est tenant compte de cette information que l'installateur a certifié l'installation de Monsieur Z.

² Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 3 juin 2010 relatif aux exigences PEB applicables aux systèmes de chauffage pour le bâtiment lors de leur installation et pendant leur exploitation, M.B., 9 juin 2010

Dès lors, la bonne foi de Monsieur Z ne peut en aucune manière être remise en question quand il avance que le chauffagiste ayant délivré le certificat est agréé.

Il peut être reproché au plaignant de ne pas avoir consulté le site internet mentionné par l'IBGE mais on peut avancer que tous les citoyens n'ont pas accès à internet et ne jonglent pas aisément avec le Web et que la « preuve papier » l'emporte, pour certaines personnes, sur l'information virtuelle.

De plus, dans son courrier du 30 juillet 2013 relatif à la demande de complément, l'IBGE ne mentionne pas que l'installateur de Monsieur Z n'est pas compétent pour les attestations de réception PEB. Il ne le mentionne que pour l'habilitation ARGB.

Dès lors, la motivation relative au refus du 14 octobre 2013 semble tout du moins légère et certainement non parlante pour le demandeur.

Il n'est pas étonnant que ce dernier soit alors dans un état d'incompréhension totale.

Le Service des litiges souhaite revenir à l'objectif principal du principe des primes, à savoir et pour faire large, le respect de l'environnement passant par l'économie d'énergie.

Dans le dossier, il n'apparaît nulle part que l'installation de Monsieur Z n'est pas conforme aux exigences techniques de l'IBGE.

L'absence de numéro d'agrément ne remet nullement en cause les capacités techniques du certificateur et la validité du certificat.

A. Décision

Compte tenu de tous les éléments précités, le Service des litiges déclare votre plainte recevable et fondée.

Le Service demande à l'IBGE d'annuler ses décisions défavorables relatives aux primes énergies CI datée 14 octobre 2013 et de réexaminer votre demande de prime en tenant compte du fait que le certificateur a suivi avec succès la formation « chauffagiste agréé » proposée par l'IBGE et était, dès lors, doté de l'analyse technique suffisante pour certifier votre installation.

Veuillez trouver ci-joint, pour votre information, un document concernant les modalités de recours contre la présente décision devant le Conseil d'Etat.

Nous vous prions de croire, Monsieur Z, en l'assurance de toute notre considération.

