

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

Monsieur,

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 date du 16 avril 2013, vous avez introduit, par courriel, une demande de prime énergie B4 – « Vitrage superisolant » - auprès du Département Primes Energie de l'IBGE.

Dans ce courriel, vous précisiez à l'IBGE que le formulaire de demande avec l'attestation de l'entrepreneur, Y et la certification EUROVER relatif au bonus intercalaire thermiquement amélioré figuraient en pièces jointes tout comme les factures et le devis établis par votre entrepreneur. Ces documents étaient repris dans deux fichiers distincts.

Vous demandiez à l'IBGE de vous confirmer la bonne réception de votre requête et de vous renseigner sur les éventuelles démarches que vous devriez encore accomplir.

Votre dossier n'étant pas complet, l'IBGE vous a envoyé, par courrier postal, une demande de complément en date du 3 mai 2013 à l'adresse de votre appartement mis en location, à savoir, « Rue xxx à 1200 BRUXELLES.

Votre demande de prime précitée a fait l'objet d'un avis défavorable de l'IBGE en date du 19 août 2013 au motif que le Département Primes Energie n'a pas reçu les compléments demandés dans le délai imparti. L'IBGE vous a communiqué son refus par courrier postal à l'adresse d'expédition précitée.

Le 24 février 2014, vous avez pris connaissance de l'avis défavorable de l'IBGE daté du 19 août 2013 dans lequel y était annexée une copie de la demande de complément de l'IBGE datée 5 mai 2013.

Ces documents vous ont été transmis par les locataires occupant votre bien. Ces derniers n'auraient jamais reçu la demande de complément de l'IBGE datée du 3 mai 2013.

Le même jour, vous avez adressé un courriel au Département Primes Energie dans lequel vous lui expliquiez la raison pour laquelle vous ne lui avez pas transmis les documents sollicités dans le délai et ce, afin qu'il puisse réexaminer votre dossier au regard des éléments et des pièces communiqués.

A la demande de l'IBGE, vous avez complété le formulaire de plainte et vous l'avez, ensuite, envoyé à l'adresse « primes-plainte@environnement.irisnet.be ». Dans ce formulaire, vous informiez l'IBGE que vous n'aviez pas reçu la demande de complément d'information en son temps car celle-ci a été envoyée à l'appartement où les travaux ont été effectués (bien mis en location) au lieu de votre adresse personnelle qui figurait notamment sur les factures jointes à votre courriel du 16 avril 2013.

L'IBGE a déclaré votre plainte « irrecevable » en raison du dépassement du délai d'introduction de votre plainte tel que prévu par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie¹.

Le 25 mars 2014, vous introduisez un recours auprès du Service des litiges contre les décisions défavorables de l'IBGE datées du 19 août 2013 et 25 février 2014.

2. Recevabilité

En vertu de l'article 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-Capitale², 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. Analyse des éléments de fait et de droit

Le 16 avril 2014, vous avez transmis votre demande de prime énergie B4 « Vitrage superisolant » à l'IBGE par courriel dans lequel vous précisez le Département Primes énergie que le formulaire de demande avec l'attestation de l'entrepreneur, Y et la certification Eurover relatif au bonus intercalaire thermiquement amélioré figurent en pièces jointes toute comme les factures et le devis établis par votre entrepreneur.

Dans ce courriel, vous demandiez à l'IBGE de vous confirmer la réception de votre demande de prime et de vous renseigner sur les éventuelles démarches que vous devriez encore accomplir.

Le Service des litiges a constaté que votre courriel ne comportait que les factures de votre entrepreneur Y et le devis sous format pdf d'où la demande de complément de l'IBGE datée du 3 mai 2013.

Le Service a également remarqué qu'il était mentionné deux adresses différentes dans votre dossier :

- rue xxx à 1200 Woluwé-Saint-Lambert
- avenue xxx à 1160 Auderghem.

¹ Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie, M.B., 21 février 2012.

² 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.

Le devis de votre entrepreneur, la sprl Y daté du 4 février 2014 reprenait ces deux adresses en y faisant une distinction :

- la « rue xxx à 1200 Woluwé-Saint-Lambert est l'adresse de votre appartement où les travaux ont été effectuées
- l'avenue xxx à 1160 Auderghem est l'adresse de votre domicile.

Sur base de ces éléments, le Service estime que l'IBGE aurait dû, dès lors, vous envoyer sa demande de complément à l'adresse de votre domicile, spécifié sur le document de demande de primes au lieu de celle de l'appartement, lieu des travaux.

4. Décision

Au vu de tout ce qui précède, le Service des litiges déclare votre plainte recevable et fondée.

Le Service ENJOINT le Département Primes énergie d'annuler ses avis défavorables du 19 août 2013 et 25 février 2014 et de réexaminer votre dossier de demande de prime énergie B4 « Vitrage Superisolant ».

Le délai d'exécution par l'IBGE de la présente décision est de 60 jours calendrier à dater du jour de la transmission de cette même décision.

Veillez 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, en l'assurance de notre parfaite considération.

Membre du Service des litiges

Membre du Service des litiges

Cc : Mme V. (IBGE), Département Primes Energie

Annexe : Modalités de recours contre la décision du Service des litiges de BRUGEL devant le Conseil d'Etat.