

## Service des Litiges

### Décision

#### Les plaignants c./ l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement

##### Objet de la plainte

Les *plaignants* sollicitent du Service des litiges (ci-après « *Service* ») que ce dernier enjoint l'Institut bruxellois pour la gestion de l'environnement (ci-après « *IBGE* ») de lui octroyer les primes B2 « *Isolation des murs* » et B4 « *Vitrage superisolant* ».

##### Exposé des faits

En date du 16 mars 2016, les plaignants introduisent deux demandes de prime énergie auprès de l'IBGE :

- Prime B2 « *Isolation des murs* »,
- Prime B4 « *Vitrage superisolant* »

Les factures de soldes jointes auxdites demandes sont toutes deux datées du 9 octobre 2015.

Le 13 avril 2016, l'IBGE envoie, par erreur, aux plaignants une demande de complément d'information relative à la prime B2 portant sur le compte bancaire et leur composition de ménage.

Le 7 juin 2016, la demande de prime B4 fait l'objet d'un avis défavorable de l'IBGE au motif que le dossier n'a pas été introduit dans les 4 mois à dater de la facture de solde.

Le 9 juin 2016, les plaignants introduisent, par l'intermédiaire de leur mandataire, la société anonyme X, représentée par Madame X, un recours en révision de l'avis défavorable précité auprès de l'IBGE en invoquant le fait qu'une erreur s'est glissée lors de l'encodage des dates des factures de solde : ces factures devaient être datées du 23 décembre 2015 au lieu du 9 octobre 2015.

Par courrier daté du 14 juin 2016, à la suite du recours introduit par les plaignants, l'IBGE a demandé aux plaignants de lui transmettre les preuves de paiement bancaire se rapportant aux factures modifiées.

Le 15 juin 2016, les plaignants transmettent les extraits bancaires à l'IBGE.

Le même jour, la demande de prime B2 fait l'objet d'un avis défavorable de l'IBGE au motif que la demande de prime n'a pas été introduite dans les 4 mois à dater de la facture de solde.

Le 23 juin 2016, l'IBGE réitère son refus d'octroyer les primes B2 et B4 précitées à la suite du constat que la totalité des montants des factures a été payé les 15 et 21 octobre 2015 soit quelques jours

après l'établissement des factures de solde datées du 9 octobre 2015. L'IBGE n'a, dès lors, pas pris en compte les factures de solde « *rectifiées* » des plaignants.

#### Position des plaignants

Par le biais de leur entrepreneur, les plaignants soulignent le fait qu'une erreur s'est glissée lors de l'encodage des dates des factures de solde. Les factures de solde jointes aux demandes de primes énergie B2 et B4 auraient dû être datées du 23 décembre 2015 au lieu du 9 octobre 2015.

Les plaignants sollicitent l'indulgence de l'IBGE pour réexaminer leurs demandes de primes énergie en tenant compte des factures de solde « *rectifiées* ».

#### Position de l'IBGE

L'IBGE motive sa décision de refus datée du 23 juin 2016 et rendue sur recours au motif que les demandes de primes n'ont pas été introduites dans les 4 mois à dater des factures de solde.

L'IBGE n'a pas pris en compte les factures de solde « *rectifiées* » car les montants des factures ont été payés les 15 et 21 octobre 2015 soit quelques jours après l'établissement des factures de solde initiales datées du 9 octobre 2015.

#### 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 et de ses arrêtés d'exécution;*

*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-Capitale et ses arrêtés d'exécution;*

*3° relatives au fonctionnement des marchés du gaz et de l'électricité;*

*4° ayant trait aux activités d'un fournisseur, d'un gestionnaire de réseau ou d'un intermédiaire;*

*5° relatives à l'octroi d'une aide financière dans le cadre du programme d'exécution visé à l'article 24, § 2;*

***ceci à l'exception de celles portant sur des droits civils*** ».

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 l'IBGE d'octroyer les primes B2 « *Isolation des murs* » et B4 « *Vitrage superisolant* ».

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 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. ».

Madame X, en sa qualité de mandataire des plaignants, a introduit un recours auprès de l'IBGE dans le délai prescrit avant de saisir le Service.

Dès lors, la plainte est recevable.

### Examen du fond

Les conditions générales primes énergie 2015 constituent le cadre juridique de l'octroi de primes au client final pour des travaux effectués en 2015 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz.

Le 23 juin 2016, l'IBGE a motivé son avis défavorable rendu sur recours, - décision contestée-, pour non-respect des conditions générales. Les demandes de primes n'ont pas été introduites dans les quatre mois prenant cours à la date des factures de solde des travaux.

En outre, l'IBGE a informé les plaignants qu'il n'avait pas tenu compte des factures rectifiées au motif que l'ensemble des travaux a été payé les 15 et 21 octobre 2015 soit quelques jours après l'établissement des factures de solde datées du 9 octobre 2015.

Lors de l'audition des parties en date du 8 juin 2017, l'entrepreneur des plaignants a souligné au Service que la numérotation des factures était aux alentours des « 120 » en octobre 2015 et ne pouvait, *de facto*, être à « 179 » et « 180 » comme repris dans les factures initialement jointes aux dossiers primes énergie.

A la demande du Service, l'entrepreneur des plaignants a transmis au Service une copie de son livre de compte (journal des ventes reprenant les factures établies de septembre 2015 à décembre 2015), signé par le comptable de la société afin d'étayer ses dires.

Il ressort de l'analyse de ce document comptable qu'en octobre 2015, les factures étaient référencées de 140 à 144 et que les factures « rectifiées » étaient bien numérotées « 179 » et « 180 » en date du 23 décembre 2015.

Le Conseil d'Etat a rappelé dans son arrêt du 28 juin 2007, n°172 931, *Dal*, que l'organe de recours « doit tenir compte de la situation de fait et de droit existante au jour où il se prononce. »

Dans le cas d'espèce, le Service, organe de recours, constate au jour où il se prononce que les demandes de prime B2 « *Isolation des murs* » et B4 « *Vitrage superisolant* » sont recevables car celles-ci ont été introduites dans les quatre mois des factures de solde « rectifiées ».

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par les plaignants contre l'IBGE recevable et fondée.

La décision défavorable de l'IBGE du 23 juin 2017 est réformée.

En conséquence, les primes sollicitées sont octroyées à concurrence d'un montant total de 1.802,30€ réparti comme suit :

- « Prime B2 : (80,85m<sup>2</sup> intérieur), pas de naturel donc pas de bonus : catégorie A : 20€/m<sup>2</sup> = 1.617€ »
- « Prime B4 : 18,53m<sup>2</sup> de K1.1 en PVC donc pas de bonus : catégorie A : 10€/m<sup>2</sup>=185,30€ »

Ordre est donné à l'IBGE de procéder au paiement de ladite somme.

En cas d'inexécution de la présente décision par l'IBGE, il est loisible aux plaignants de saisir le Conseil d'Administration de BRUGEL.

Assistante juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère sociale - Service Litiges  
Membre du Service des litiges