

Service des Litiges

Décision

Madame X / Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

Madame X (ci-après « la plaignante ») sollicite du Service des litiges (ci-après « le Service ») que ce dernier se prononce quant au refus d'octroi d'une prime énergie C1 « *chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz* » par Bruxelles Environnement.

Exposé des faits

Le 30 novembre 2020, le plaignant a introduit une demande de prime énergie C1 « *chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz* » à Bruxelles Environnement.

Le 9 février 2021, Bruxelles Environnement a demandé, dans le cadre d'une demande de compléments, au plaignant de lui fournir les informations/documents suivants avant le 9 avril 2021 :

1. Rapport contrôle conforme par organisme de contrôle par SPF Economie, puisque son installateur n'est pas labellisé CERGA par Gas.be ;
2. Attestation de l'entrepreneur/installateur dûment complétée et signée ;
3. Copie de la preuve de paiement ;
4. Toutes les pages de l'attestation de réception PEB contenant son ticket de mesure, réalisée par un conseiller chauffage PEB de type 1 agréé par Bruxelles Environnement et attestant de la conformité du système de chauffage à la réglementation chauffage PEB.

Ce courrier précisait que passé ce délai, Bruxelles Environnement sera obligé de refuser la demande de prime.

Le 3 mars 2021, Bruxelles Environnement reçoit l'attestation de l'entrepreneur, les factures d'acompte et de solde et une page de l'attestation de réception PEB.

Une seconde demande de compléments a été envoyée le 16 mars 2021 par Bruxelles Environnement. Il est demandé au plaignant de communiquer les documents suivants pour le 9 avril 2021:

- le rapport de contrôle,
- une copie de la preuve de paiement et
- toutes les pages de l'attestation de réception PEB.

Le courrier informe également que passé ce délai, ils seront au regret de refuser la demande de prime pour défaut de recevabilité.

Le 19 mars 2021, Bruxelles Environnement indique qu'ils ont reçu les preuves de paiement, et toujours la même page PEB.

Le 13 avril 2021, Bruxelles Environnement a refusé le prime d'énergie à défaut de communication des compléments demandés dans les temps impartis.

Le 13 avril 2021, la plaignante introduit une plainte à l'encontre de la décision de refus d'octroi de la prime.

Le 23 avril 2021, Bruxelles Environnement envoie un courrier informant qu'ils ont décidé de rouvrir le dossier afin d'accorder un mois pour compléter le dossier. La date limite mentionnée pour envoyer les compléments d'information est fixée au 23 mai 2021.

Pour pouvoir traiter la demande de prime, la plaignante devait encore transmettre les documents/informations suivants :

1. Rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé par le SPF Economie, puisque son installateur n'est pas labellisé CERGA par Gas.be ;
2. Toutes les pages de l'attestation de réception PEB contenant son ticket de mesure, réalisée par un conseiller chauffage PEB de type 1 agréé par Bruxelles Environnement et attestant de la conformité du système de chauffage à la réglementation chauffage PEB.

Ne recevant pas ces informations, Bruxelles Environnement a décidé de refuser la demande en date du 23 juin 2021.

Le 9 juillet 2021 la plaignante a introduit une seconde plainte afin de contester la seconde décision de refus du 23 juin 2021.

Le 16 juillet 2021, la plaignante a appris que son dossier avait été rejeté.

La plaignante dépose plainte le 10 septembre 2021 à l'encontre de la décision prononcée par Bruxelles Environnement devant le Service fédéral de Médiation de l'Énergie qui l'a transférée au Service à la date du 17 septembre 2021.

Position du plaignant

La plaignante conteste les décisions défavorables de Bruxelles Environnement datées respectivement du 13 avril 2021 et 16 juillet 2021 au motif qu'il y a eu un problème de communication.

La plaignante explique que son installateur est habitué à remplir les documents et qu'il est disposé à venir pour compléter le dossier.

Position de la partie mise en cause

Bruxelles Environnement considère qu'ils ont fait leur possible afin que le demandeur complète son dossier.

La position de Bruxelles Environnement reste la même que celle invoquée dans leur confirmation de refus du 16 juillet 2021, à savoir que malgré plusieurs lettres de demande de compléments, le dossier reste incomplet.

Selon Bruxelles Environnement, il y a un problème de compréhension dans la mesure où la plaignante lui envoie systématiquement une seule page de l'attestation de réception PEB alors que ce document doit compter jusqu'à 8 pages (selon la version). Bruxelles Environnement confirme que le rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé n'a jamais été envoyé.

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 d'une prime énergie par Bruxelles Environnement comme c'est le cas en l'espèce.

Examen du fond de la plainte

L'article 8, §2 et §3 de l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capital du 9 février 2012 relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie prévoit que :

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

(Nous soulignons)

Dans le cas présent, la demande de complément a été transmise le 9 février 2021 et le délai pour répondre était fixé au 9 avril 2021, soit 60 jours plus tard, ce qui constitue le délai maximal qu'il est possible d'octroyer dans le cadre d'une demande incomplète.

Les conditions générales primes énergie 2020 constituent également le cadre de l'octroi de primes aux clients pour des travaux effectués en 2019 en vue de l'utilisation rationnelle de l'électricité et du gaz en ce qu'elles déterminent les modalités pour bénéficier des primes énergie.

En signant sa demande de prime, le demandeur s'engage à respecter les conditions générales et les conditions techniques. Les conditions générales mentionnent explicitement que :

« Dans les 60 jours environ qui suivent l'introduction de votre demande, Bruxelles Environnement peut vous demander des documents manquants. Quelle que soit la procédure, la possibilité d'obtenir des Primes Énergie est soumise à des conditions strictes qui doivent être respectées. Si vous ne fournissez pas un document ou si vous le faites parvenir après les délais imposés, votre demande sera considérée comme irrecevable et votre dossier sera clôturé. »¹

Les conséquences de l'incomplétude du dossier sont également rappelées à l'étape 5 de la « *checklists pour une demande de prime énergie, procédure standard* » qui fait partie intégrante des conditions générales².

Le 13 avril 2021 et le 23 juin 2021, Bruxelles Environnement a motivé ses décisions défavorables pour non-respect des conditions générales concernant le délai d'introduction des compléments.

En l'espèce,

- Deux demandes de compléments ont été envoyées à la plaignante (la 1^{ière} le 09/02/2021 et la 2^{ème} le 16/03/2021) ; la date butoir de la remise des compléments était fixée au 09/04/2021 pour première et deuxième demande de compléments ;
- Le 13 avril 2021, Bruxelles Environnement, n'ayant pas reçu les compléments d'information sollicités dans le délai imparti, a refusé d'octroyer la prime C1 ;
- Dès réception de la décision défavorable de Bruxelles Environnement, la plaignante a introduit une plainte auprès de Bruxelles Environnement afin que ce dernier réexamine son dossier ;
- Par courrier daté du 23 juin 2021, Bruxelles Environnement a réitéré son refus d'octroyer la prime C1 pour non remise des compléments dans le délai imparti. En effet, Bruxelles Environnement ne disposait toujours pas du rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé par le SPF Economie et de toutes les pages de l'attestation de réception PEB contenant son ticket de mesure.

Au regard de tous ces éléments, le Service constate que Bruxelles Environnement était en droit de refuser d'octroyer la prime C1 au plaignant conformément à l'article 8, §3 de l'Arrêté et aux conditions

¹ Point 11.3, page 12 sur 22.

² « Si votre dossier est incomplet, vous recevrez un courrier précisant les éléments manquants à nous faire parvenir par courrier recommandé ou par email (vérifiez votre boîte de courriers indésirables) dans les 60 jours.

Passé ce délai de 60 jours, votre dossier sera clôturé :

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.

Si les éléments manquants concernent des renseignements techniques (ex : coefficient d'isolation, schémas de châssis, etc.), votre demande de prime sera refusée. »

générales des primes énergie 2020 précitées. Bruxelles Environnement a traité le dossier du plaignant dans le délai imparti.

PAR CES MOTIFS

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

Assistante juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de service, conseillère juridique
Membre du Service des litiges