

## Service des Litiges

### Décision

#### Monsieur X/Bruxelles Environnement

##### Objet de la plainte

Monsieur X , le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce quant au refus d'octroi par Bruxelles Environnement d'une prime énergie C1 chaudière à condensation.

##### Exposé des faits

Le plaignant installe une nouvelle chaudière à condensation. Il reçoit une facture le 25 septembre 2020 pour cette installation.

Le 22 octobre 2020, le plaignant envoie un courriel au service « *primes énergie* » de Bruxelles Environnement aux fins d'obtenir une prime C1 chaudière à condensation. Cependant, Bruxelles Environnement ne reçoit pas ce courriel, bien que celui-ci se trouve dans la boîte « *éléments envoyés* » du plaignant.

Comme le courriel n'a pas été reçu par Bruxelles Environnement, le plaignant ne reçoit pas d'accusé de réception.

Sans nouvelle, le plaignant contacte Bruxelles Environnement le 19 novembre 2021. Bruxelles Environnement l'informe du fait qu'ils n'ont jamais reçu sa demande de prime et demande que soient renvoyés les documents.

Le plaignant renvoie sa demande le 23 novembre 2021, par trois courriels distincts. Cette demande est reçue par Bruxelles Environnement.

Le 7 janvier 2022, Bruxelles Environnement notifie au plaignant sa décision défavorable quant à l'octroi de la prime. Elle considère que la demande a été introduite le 23 novembre 2021, dépassant ainsi le délai de 12 mois pour l'introduire, tel que prévu dans le « *Guide des conditions générales 2020* », lequel constitue le cadre juridique applicable à la demande de prime du plaignant.

Le 13 janvier 2022, le plaignant contacte Bruxelles Environnement, lui demandant de reconsidérer sa demande.

Le 11 février 2022, Bruxelles Environnement confirme son refus.

Le 14 février 2022, le plaignant conteste à nouveau ce refus. Bruxelles Environnement reste sur sa position et clôture le dossier.

Le 4 mars 2022, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel. Il demande à être auditionné.

Le 3 mai 2022 est organisée une audition du plaignant, en présence de Bruxelles Environnement et de membres du Service. Le 5 mai, le procès-verbal de cette audition est transmis aux parties.

### Position du plaignant

Le plaignant conteste la décision de refus de lui octroyer une prime de Bruxelles Environnement.

En effet, le plaignant explique avoir envoyé un courriel introduisant sa demande de prime le 22 octobre 2020, soit endéans le délai de 12 mois après la facture de l'installation de sa chaudière, laquelle date du 25 septembre 2020.

Le plaignant explique que ce courriel se trouve dans sa boîte d'éléments envoyés et non dans sa boîte d'envoi. Il remarque d'ailleurs que si celui-ci n'avait pas été envoyé, il n'aurait pas quitté sa boîte d'envoi ou une notification aurait été envoyée.

Il note que c'est le « *Guide conditions générales 2020* » qui constitue le cadre juridique de sa demande de prime. Il y serait indiqué que c'est la date d'envoi du courriel qui fait foi et non l'accusé de réception. Le plaignant note d'ailleurs que l'existence de cet accusé de réception n'est mentionnée que dans la « check-list » située à la fin de ces conditions générales. D'après le plaignant, l'envoi de cet accusé de réception est un élément négligeable de la procédure, car l'accusé de réception n'est pas envoyé dans tous les cas, suivant le moyen d'introduction de la prime.

Le plaignant souligne être de bonne foi et s'être inquiété du suivi de son dossier. S'il n'a pas recontacté Bruxelles Environnement plus tôt, c'est qu'il savait que la crise sanitaire du COVID-19 pouvait alourdir la charge des administrations et ralentir les différentes procédures.

### Position de la partie mise en cause

Bruxelles Environnement estime que, n'ayant pas reçu le courriel de demande dans le délai de 12 mois après la facturation de l'installation de la chaudière, elle ne peut considérer que la demande a été introduite dans les délais et prendre en compte la date du 22 octobre 2020 comme date d'introduction de la demande. Elle estime que la demande a donc été introduite le 23 novembre 2021, soit hors délai, ce qui constitue le motif du refus d'accorder la prime au plaignant.

Elle estime par ailleurs que le plaignant aurait dû s'enquérir plus tôt de l'absence de réaction de la part de Bruxelles Environnement et notamment de l'absence d'accusé de réception, l'existence duquel étant mentionnée dans les Conditions générales applicables à la demande de prime du plaignant.

Enfin, Bruxelles Environnement ne conteste pas la véracité des propos du plaignant, à savoir que le mail a été envoyé par ce dernier en date du 22 octobre, mais indique que celui-ci n'a pas été reçu par Bruxelles Environnement.

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

La plainte est dès lors recevable.

### Examen du fond

#### 1. Point 11 du Guide conditions générales 2020

Le cadre juridique applicable à la demande de prime du plaignant est prévu dans le « *Guide conditions générales 2020* » de Bruxelles Environnement<sup>1</sup>.

Ce Guide est notamment composé d'un point 11 « *Comment demander une prime énergie ?* ». Celui-ci établit notamment que :

« *Pour introduire une demande de prime après réalisation des travaux, vous devez :*

*avoir réalisé les travaux entre le 1er janvier et le 31 décembre de l'année concernée par les Primes Énergie ; introduire la demande de prime(s) après la date de la facture de solde, et au plus tard 12 mois après l'émission de celle-ci, sur base de la date du cachet de la poste ou de la date d'envoi de l'email ;*

*joindre une facture de solde détaillée qui précise que les travaux ou études concernés par les Primes Énergie sont terminés.*

*Si le chantier donne droit à plusieurs primes*

*Pour un chantier réalisé par plusieurs entrepreneurs, vos demandes de primes doivent être introduites séparément, dans les 12 mois des factures de solde relatives à chaque entrepreneur. Pour un chantier*

---

<sup>1</sup> Disponible à l'adresse suivante :

<https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremieries/GIDS CG FR 2020.pdf>.

*réalisé par un entrepreneur unique, vous devez introduire votre demande de primes dans les 12 mois de la facture de solde. C'est la date de cette facture qui fixera les conditions d'application pour les primes demandées. »*

C'est cette section que cite Bruxelles Environnement pour motiver son refus d'accorder au plaignant la prime demandée. Bruxelles Environnement considère en effet que la demande du plaignant a été introduite plus de 12 mois après l'émission de la facture de solde. En effet, Bruxelles Environnement retient comme date d'introduction la date du 23 novembre 2021, date à laquelle le plaignant a renvoyé sa demande et Bruxelles Environnement l'a effectivement reçue.

Cependant, le Service note que le texte des conditions générales requiert que le plaignant introduise sa demande dans les 12 mois de la facturation « *sur base (...) de la date d'envoi de l'email* ».

Ainsi, c'est la date d'envoi du courriel introduisant la demande qui doit être retenue pour apprécier le respect de cette condition. Le texte ne mentionne pas la date de la réception de la demande.

En l'espèce, il résulte des pièces du dossier que le courriel du plaignant a été envoyé le 22 octobre 2020, soit endéans les 12 mois de la facture.

Dès lors, le plaignant a respecté la condition de temps établie par la section 11 des conditions générales. Bruxelles Environnement n'était pas en droit de refuser la demande de prime du plaignant sur cette base, d'autant plus que Bruxelles Environnement ne conteste pas que le mail, contenant la demande de prime, n'a pas été envoyé par le plaignant, mais affirme uniquement qu'il ne lui est pas parvenu.

## 2. « Check-list » du Guide conditions générales 2020

Bruxelles Environnement invoque le point 14 « *Check-lists pour une demande de prime énergie* » du Guide conditions générales 2020. Selon l'étape 4 de celle-ci :

*« Si vous avez précisé une adresse email dans votre formulaire, vous recevrez dans les 15 jours un accusé de réception de votre demande. Cet accusé de réception a pour seul objectif de vous informer que votre demande a bien été reçue par Bruxelles Environnement et ne signifie pas que votre dossier a été examiné. Aucun accusé de réception ne vous sera envoyé si aucune adresse email n'est mentionnée dans votre formulaire de demande ».*

Il résulte de ce paragraphe que Bruxelles Environnement envoie aux demandeurs de primes un accusé de réception de manière à les informer que leur demande a bien été reçue.

Le Service considère que l'accusé de réception n'a ainsi, dans la procédure de demande de prime, qu'un rôle informatif. Ceci est d'ailleurs clairement établi par le texte-même (« *Cet accusé de réception a pour seul objectif de vous informer que votre demande a bien été reçue* »). De plus, une « *check-list* » a communément pour but de permettre à l'intéressé de vérifier avoir rempli les différentes étapes nécessaires, et non de prévoir de nouvelles conditions.

Dès lors, le Service considère que l'absence d'accusé de réception aurait pu alerter le plaignant mais que, néanmoins, cette considération ne peut être déterminante pour la décision de refus de prime de Bruxelles Environnement. Cet élément n'est donc pas de nature à invalider la conclusion à laquelle le

Service est arrivée au point 1 de la présente décision, selon laquelle Bruxelles Environnement ne pouvait refuser au plaignant sa demande de prime au motif que celle-ci n'avait pas été introduite dans les délais.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Bruxelles Environnement recevable et fondée.

La décision défavorable – rendue sur recours – de Bruxelles Environnement du 11 février 2022 est reformée. En conséquence, la prime sollicitée est octroyée.

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges