

Service des Litiges

Monsieur X/ Bruxelles Environnement

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, par l'intermédiaire de Madame H, sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le refus de l'octroi de d'une prime C1 Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz ainsi que d'une prime C3 Régulation thermique par Bruxelles Environnement.

Exposé des faits

Le 22 octobre 2021, le plaignant introduit deux demandes, pour une prime C1 et C3, auprès de Bruxelles Environnement.

Le plaignant introduit sa demande pour la catégorie « B ou C ».

À sa demande du 22 octobre 2021, le plaignant joint les documents suivants :

- Une copie de son Avertissement extrait de rôle ;
- L'offre de la société A ;
- La facture de la société A ;
- L'attestation de réception PEB émis par société L.

Le 6 décembre 2021, Bruxelles Environnement demande au plaignant des compléments d'informations. Elle demande les documents suivants :

« Pour la C1 :

- *Un rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé par le SPF Economie, puisque votre installateur n'est pas labellisé CERGA par Gas.be.*
- *Attestation de l'entrepreneur / installateur dûment complétée et signée.*
- *Copie de la preuve de paiement (extraits de compte)*
- *Rectificatif de la facture ou copie du devis avec mention de la longueur du tubage de la cheminée. Cette information doit figurer sur la facture ou le devis.*

Pour la C3 :

- *Attestation de l'entrepreneur / installateur dûment complétée et signée.*
- *Copie de la preuve de paiement (extraits de compte) »*

Cette demande de compléments indique également qu'au vu des documents transmis, le plaignant se trouve en catégorie A, mais qu'il pourrait prouver son éligibilité aux catégories B ou C en fournissant une composition de ménage, ainsi que, le cas échéant, les avertissements-extraits de rôle de toute autre personne majeure faisant partie du ménage.

Le plaignant doit remettre ces documents pour le 4 février 2022.

Le 10 janvier 2022, Bruxelles Environnement reçoit les documents suivants :

- Le certificat CERGA de la société L ;
- Deux certificats d'aptitude pour des formations de 1^{er} recyclage pour technicien Chaudière PEB GI/GII/L et conseiller chauffage PEB de type 1 délivrés à M. LM, de la société L ;
- L'attestation de réception PEB émise par société L (déjà transmis dans la demande initiale) ;
- La facture transmise lors de la demande initiale ;
- Les preuves de paiements à la société A ;
- Un email de l'installateur concernant le tubage de la cheminée ;
- L'avertissement extrait de rôle transmis lors de la demande initiale.

Le 19 janvier, Bruxelles Environnement demande à nouveau un complément d'information au plaignant car elle considère ne pas avoir reçu certains documents. Elle demande les documents suivants :

« Pour la C1 :

- *Un rapport de contrôle conforme par un organisme de contrôle agréé par le SPF Economie, puisque votre installateur n'est pas labellisé CERGA par Gas.be.*
- ***Les travaux ont été réalisés par la société « A »** qui ne figure pas sur la liste des professionnels habilités CERGA. Merci de faire appel à un organisme de contrôle.*
- *Attestation de l'entrepreneur / installateur C1 dûment complétée et signée (disponible sur notre site Internet).*
- *Rectificatif de la facture ou copie du devis avec mention de la longueur du tubage de la cheminée. Cette information doit figurer sur la facture ou le devis.*
- *Une « Composition de ménage » délivrée par l'administration communale. Ce document ne peut être daté de plus de trois mois, au jour de l'introduction du formulaire de demande de prime.*
- *Si d'autres personnes majeures autre que vous dans le ménage :*
Une copie (de toutes les pages) du/des Avertissement(s)-Extrait(s) de Rôle du service des Contributions concernant les revenus de toutes les personnes majeures du ménage, le dernier disponible.

Pour la C3 :

- *Attestation de l'entrepreneur / installateur C3 dûment complétée et signée (disponible sur notre site Internet).*
- *Une « Composition de ménage » délivrée par l'administration communale. Ce document ne peut être daté de plus de trois mois, au jour de l'introduction du formulaire de demande de prime.*
- *Si d'autres personnes majeures autre que vous dans le ménage :*
Une copie (de toutes les pages) du/des Avertissement(s)-Extrait(s) de Rôle du service des Contributions concernant les revenus de toutes les personnes majeures du ménage, le dernier disponible. »

Le plaignant doit remettre ces documents pour le 18 février 2022.

Suite à cette nouvelle demande, Bruxelles Environnement ne reçoit pas de nouveaux documents dans le délai imparti.

Le 25 février 2022, l'entrepreneur A contacte Bruxelles Environnement par courriel. Il y indique que la demande d'informations du 19 janvier comporte des informations erronées en ce qu'il est faux que l'installateur n'est pas labellisé CERGA car c'est la société L qui a effectué l'installation et, de même, qu'il est faux que les travaux visés ont été réalisés par la société A.

Sont joints à ce mail plusieurs documents, dont la facture de la société L à la société A ainsi que le formulaire de Bruxelles Environnement « attestation de l'entrepreneur ».

Le 8 mars 2022, Bruxelles Environnement répond par mail à l'entrepreneur A que la facture de la société L à la société A ainsi que le formulaire de Bruxelles Environnement « attestation de l'entrepreneur » ne figuraient pas dans le dossier initial ou dans les compléments reçus le 10 janvier. Bruxelles Environnement indique que dès lors que ces documents n'ont pas été transmis dans le délai imposé la demande du plaignant est incomplète.

Par deux lettres du 21 mars 2022, Bruxelles Environnement refuse d'octroyer au plaignant la prime C1 Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz et la prime C3 Régulation thermique.

Bruxelles Environnement motive ces refus en considérant ne pas avoir reçu les compléments demandés dans les temps impartis.

Le 5 avril 2022, le plaignant introduit une plainte auprès de Bruxelles Environnement.

Le 25 avril 2022, Bruxelles Environnement confirme sa décision de refus.

Le 29 avril 2022, le plaignant introduit une plainte devant le Service des litiges.

Le 19 juillet 2022, une audition du plaignant est organisée par le Service des litiges, à laquelle Bruxelles Environnement ne souhaite pas participer.

Position du plaignant

Le plaignant estime que c'est à tort que Bruxelles Environnement a décidé de refuser ses demandes de primes.

En effet, le plaignant considère avoir envoyé les documents requis pour l'octroi des primes C1 et C3.

Le plaignant considère également que Bruxelles Environnement a, à tort, demandé de nouveaux documents, documents qui n'étaient pas exigés lors de l'introduction de la demande.

Par ailleurs, le plaignant ne comprend pas que Bruxelles Environnement ne lui octroie pas de prime alors même que Gas.be, qui s'occupe des agrégations Cerga, lui avait octroyé une prime.

Le plaignant note également que le contact avec Bruxelles Environnement a été difficile.

Position de la partie mise en cause

Bruxelles Environnement estime que c'est à bon droit qu'elle a refusé la demande de primes du plaignant.

Notamment, Bruxelles Environnement estime qu'elle était en droit de demander, entre autres, le rapport de contrôle, car elle n'était pas en possession des attestations d'entrepreneur et que l'offre et la facture disponibles dans le dossier initial sont émises par la société A.

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.

La plainte est dès lors recevable.

Examen du fond

Le cadre normatif applicable à ces demandes est constitué, d'une part, par l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie ainsi que, d'autre part, par les Conditions générales primes énergie 2021¹ ainsi que les conditions techniques Prime énergie C1 - Chaudière à condensation, générateur d'air chaud et aérotherme au gaz² et Prime énergie C3 – régulation thermique³.

Le Service des litiges de Brugel a comme mission de vérifier si Bruxelles Environnement a respecté les procédures établies par ces actes lorsqu'elle a confirmé sa décision de refus d'octroi des primes demandées.

Bruxelles Environnement motive sa confirmation de refus du 25 avril 2022 par la non-réception des documents demandés dans le délai imparti. En effet, une série de documents avait été demandée le 19 janvier 2022 et devait être transmise par le plaignant pour le 18 février au plus tard.

L'article 8, §§ 2 et 3, de l'Arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale relatif à l'octroi d'aides financières en matière d'énergie⁴ dispose que :

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

Il résulte de cet article que, pour rendre une décision sur une demande de prime, Bruxelles Environnement examine si les conditions d'octroi de cette prime sont remplies. Pour ce faire, Bruxelles Environnement se base sur les pièces jointes à la demande, visant à prouver que la demande respecte les conditions. Si Bruxelles Environnement ne dispose pas d'une demande complète, c'est-à-dire d'une

¹ Disponible à l'adresse URL suivante :

https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremies/GIDS_CG_FR_2021.pdf.

² Disponible à l'adresse URL suivante :

https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremies/GIDS_C1_FR_2021.pdf?_ga=2.159107262.54210984.1666604277-1064847560.1666604277.

³ Disponible à l'adresse URL suivante :

https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremies/GIDS_C3_FR_2021.pdf?_ga=2.159107262.54210984.1666604277-1064847560.1666604277.

⁴ Selon le texte en vigueur au moment des faits.

demande qui ne prouverait pas que les différentes conditions sont remplies, elle demande un complément d'information en fixant un délai de réponse de minimum 15 jours et de maximum 60 jours.

En cas de non-réception d'un document demandé dans le délai imparti, Bruxelles Environnement déclare la demande irrecevable.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a introduit une demande pour des primes C1 et C3.

Les conditions d'octroi sont indiquées dans les conditions générales 2021 et les conditions techniques relatives à chaque prime. Elle sont également rappelée dans le formulaire de demande de prime(s) (primes énergie 2021)⁵.

Il résulte de ces textes, notamment, que l'octroi des primes C1 et C3 est conditionné par la transmission de l'attestation de l'entrepreneur, qui consiste en un document disponible sur le site internet de Bruxelles Environnement⁶ et qui doit être rempli par l'entrepreneur. Par exemple, pour la prime C1, les conditions techniques indiquent au point D « *Liste des documents à fournir* », qu'il faut joindre l'attestation de l'entrepreneur téléchargeable sur le site internet de Bruxelles Environnement.

Cette attestation n'était pas jointe à la demande initiale. Bruxelles Environnement demande cette attestation lors de ses demandes de compléments d'information du 6 décembre 2021 et du 19 janvier 2022. Au 18 février 2022, date marquant la fin du délai pour envoyer les documents complémentaires, Bruxelles Environnement n'avait pas reçu ce document.

Comme il manquait un document nécessaire à la demande, celle-ci doit être considérée comme incomplète.

Dès lors, Bruxelles Environnement a fait une correcte application de la procédure d'octroi de primes, en ce qu'elle était fondée à déclarer irrecevable une demande de primes incomplète suite à la non réception d'un document requis dans le délai imparti.

Le Service des litiges de Brugel doit donc considérer que c'est à bon droit que Bruxelles Environnement a refusé d'octroyer les primes demandées par le plaignant et confirme donc cette décision.

Par ailleurs, pour la meilleure information du plaignant, le Service des litiges indique les éléments suivants :

- Le Service des litiges vérifie si Bruxelles Environnement a respecté sa procédure d'octroi de primes, indépendamment de la circonstance qu'un autre organisme a accordé une prime pour

⁵ Disponible à l'adresse URL suivante :

https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremies/FORM_DemandePrime_FR_2021.pdf?_ga=2.79161044.178252983.1666688653563517709.1666688653.

⁶ Pour les primes C1 et C3, ces documents sont disponibles aux adresses suivantes, respectivement :

https://environnement.brussels/sites/default/files/primes-premies/FORM_C1_FR_2021.pdf?_ga=2.34806050.221761964.1666704387-490684935.1666704387 et https://environnement.brussels/sites/default/files/primespremies/FORM_C3_FR_2021.pdf?_ga=2.231487260.221761964.1666704387-490684935.1666704387.

la même demande ou qu'il y ait eu une erreur dans l'envoi d'un document ayant pour conséquence la non réception de celui-ci dans le délai imparti ;

- L'exigence, par Bruxelles Environnement, d'une composition de ménage ainsi que des revenus des éventuelles personnes majeures de ce ménage n'était pas une exigence supplémentaire. En effet, Bruxelles Environnement demandait ces documents pour pouvoir vérifier que le plaignant faisait partie de la catégorie B ou C, comme il l'avait indiqué dans son formulaire de demande. Ce moyen de preuve était indiqué dans les conditions techniques des primes ;
- Le reste des documents demandés par Bruxelles Environnement a en effet été transmis par courriel le 25 février par l'entrepreneur A. Le Service des litiges, malgré la bonne foi avérée du plaignant, ne peut que constater que cet envoi a été effectué en dehors du délai imparti par Bruxelles Environnement, entraînant le non-respect de la procédure, entraînant à bon droit l'irrecevabilité de sa demande.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges