

Date du document : 23/07/2025

DÉCISION

CD-25g23-CWaPE-1130

NON-RESPECT, PAR ORES ASSETS SC, DES DISPOSITIONS LÉGALES EN MATIÈRE DE TRANSMISSION DES DONNÉES DE COMPTAGE (SUIVI INJONCTION N°1 - PLAINTES PENDANTES AUPRÈS DU SRME)

Rendue en application de l'article 53, § 1^{er}, alinéa 3, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité de l'article 48, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

1. RÉTROACTES

Par courriers communs des différents régulateurs, envoyés en date des 14 novembre 2023 et 22 mai 2024, les régulateurs ont demandé aux différents gestionnaires de réseaux de distribution, dont ORES, de s'engager à résoudre les graves dysfonctionnements constatés dans le cadre de la communication aux fournisseurs et aux utilisateurs de réseau, de leurs données de comptage à la suite de la mise en service de la plateforme ATRIAS ainsi que d'établir un système de rapportage périodique uniforme.

En réponse à ces courriers, ORES a transmis des notes détaillant les différents types de blocages de marché constatés et explicitant les plans d'action mis en place par ORES.

Plusieurs réunions bilatérales se sont tenues régulièrement entre la CWaPE et des représentants d'ORES tout au long de l'année 2024 et se sont poursuivies au début de l'année 2025 afin de faire le point régulièrement sur les moyens et actions développés par ORES concernant la prise en charge et la résolution des points bloqués.

Lors de la dernière réunion bilatérale du 23 janvier 2025, la CWaPE a fait part de plusieurs demandes vis-à-vis d'ORES, confirmées par courriel du 7 février 2025 :

- L'élaboration et la transmission d'une proposition de plan d'action portant sur le traitement des plaintes pendantes au niveau du Service Régional de Médiation pour l'Energie (ci-après : « SRME ») avec pour échéance la clôture de tous les dossiers entrés jusqu'à fin 2024 pour le 31 mai 2025 au plus tard ;
- La transmission d'une définition concertée avec les acteurs de marché d'un retour à la normale et la date-butoir de l'atteinte de cette date ;
- Une description de ce qu'ORES entend par le travail à mener ultérieurement pour disposer d'un cadre dit « future proof » ;
- La manière dont ORES entend réduire de 6 mois à 3 mois le délai pour une résolution d'un point (rencontre de la demande fournisseur) et le délai pour se faire. En réunion une atteinte fin mai avait été demandée par la CWaPE ; une analyse devait encore intervenir quant à la faisabilité chez ORES ;
- Une actualisation de la note rédigée en matière « *d'invasive cleaning* ».

ORES a répondu à ces différentes demandes par la transmission d'une note, mise à jour au 17 février 2025, s'intitulant « *Les blocages de marchés : statut, perspectives et retour à la normale* ».

Après analyse, la CWaPE a considéré que les différents éléments apportés n'étaient pas jugés satisfaisants et a lancé le 4 avril 2025 **trois injonctions** à ORES visant à faire respecter les obligations légales qui lui incombent vertu du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après : « le décret électricité ») et du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après : « décret gaz ») en matière de collecte, de validation et de transmission des données de comptage nécessaires aux processus de marché, à savoir :

- Injonction n° 1 - Clôture des plaintes pendantes auprès du SRME ayant trait à un blocage de marché (CMS ATRIAS ou backend ORES) pour les années 2022, 2023 et 2024 au plus tard pour le 31 mai 2025 ;
- Injonction n°2 - Résolution des autres points bloqués (hors plaintes SRME) ;
- Injonction n°3 – Définition concertée d'un retour à la normale.

La présente décision **concerne le suivi de la première injonction**, à savoir, la clôture, au plus tard pour le 31 mai 2025, des plaintes pendantes auprès du SRME ayant trait à un blocage de marché (CMS ATRIAS ou « backend » ORES) pour les années 2022, 2023 et 2024.

En réponse à cette injonction, ORES a transmis à la CWaPE, par courriel du 2 juin 2025, une copie avancée du statut de l'état d'avancement du déblocage des points bloqués faisant l'objet d'une plainte auprès du SRME.

Même si la cible de résolution des 100% n'est pas encore atteinte à ce stade, la CWaPE a constaté qu'un nombre important de plaintes a pu être traité au 31 mai 2025 :

- sur les 4 plaintes de 2022 : il reste 1 seule plainte non résolue ;
- sur les 56 plaintes de 2023 : il reste 12 plaintes non résolues ;
- sur les 148 plaintes de 2024 : il reste encore 44 plaintes à traiter.

Dans son courriel, ORES s'engage à transmettre hebdomadairement, par courriel, un état d'avancement des derniers EAN en cours de clôture et indique que plusieurs des plaintes encore pendantes sont en phase finale de résolution.

Afin de pouvoir apprécier la situation de manière plus fine, la CWaPE a sollicité, par courriel du 4 juin, une répartition des EAN bloqués en distinguant :

- les points qui seront résolus à brève échéance, en précisant le délai qui est associé ;
- les autres points, en indiquant si possible les raisons justifiant un traitement de résolution plus long, ainsi que le délai dans lequel ORES estime pouvoir les résoudre.

ORES a répondu le 6 juin par l'envoi d'une copie avancée d'un courrier listant les différents EAN encore bloqués (59 points) et indiquant leur date de résolution fixée soit au 13 juin 2025, soit au 30 juin 2025. Un seul point devrait être résolu plus tardivement, en juillet 2025, grâce au processus « New compteur/ New EAN ».

La CWaPE constatant qu'ORES reste en défaut de répondre à ses obligations légales en matière de collecte, de validation et de transmission des données de comptage nécessaires aux processus de marché, a informé ORES, par courrier recommandé du 12 juin, de sa volonté de poursuivre la procédure d'infliction d'une amende administrative initiée par l'injonction du 4 avril 2025.

Ce courrier précisait également le montant envisagé de l'amende qui serait établi entre 250 euros à 500 euros par jour de retard par tranches cumulatives en fonction de l'ampleur des dossiers non débloqués au lendemain de la date de la décision du Comité de Direction de la CWaPE imposant l'amende.

Par ce même courrier, la CWaPE a indiqué qu'ORES pouvait déposer un mémoire en défense et l'a convié à une audition le 17 juillet 2025 dans les bureaux de la CWaPE.

2. POSITION D'ORES

Par courrier recommandé et en copie avancée du 27 juin 2025, ORES a transmis à la CWaPE son mémoire en défense et a confirmé sa présence à l'audition du 17 juillet.

Dans ce courrier, ORES ne conteste ni le bien-fondé de l'injonction de la CWaPE, ni le montant de l'amende administrative envisagé, soulignant au contraire les échanges constructifs avec le régulateur visant à la résolution des difficultés rencontrées et confirmant également son engagement et sa mobilisation pour résoudre au plus vite les difficultés liées aux blocages des données de marché.

Le mémoire déposé par ORES fait état des différentes difficultés rencontrées et actions mises en place en vue de remédier dans les meilleurs délais à la résolution des points bloqués dans leur globalité et détaille ensuite, de façon spécifique, les moyens mis en œuvre pour se conformer à l'injonction du 4 avril.

De façon globale, la CWaPE constate que les moyens mis en œuvre par ORES pour faire face aux problèmes de dysfonctionnements du marché rencontrés dans le cadre de l'échange de données peuvent être résumer comme suit :

- Mise en œuvre depuis 2023 de différents plans d'action ayant pour objectif de débloquer un maximum de clients comprenant, notamment, l'amélioration des processus internes pour réduire au maximum le temps de traitement des dossiers ;
- Mobilisation de ressources importantes qui ont été renforcées au fur et à mesure de l'accroissement des complications rencontrées ;
- Mise en place d'approches plus innovantes et radicales pour traiter et solutionner les cas complexes :
 - o en 2024 au travers de l'« *invasive cleaning* » ;
 - o en 2025 au travers du processus « *New Meter New EAN* », nouveau mécanisme prévoyant la pose d'un nouveau compteur et la création d'un nouvel EAN ;
- Transparence envers le régulateur que ce soit au travers de reportages périodiques, notamment en ce qui concerne les dossiers de blocage marché soumis au SRME, qu'au travers d'une communication régulière sur la mise en place des différents plans d'actions et de cibles à atteindre.

De façon plus spécifique, la CWaPE relève qu'ORES a déployé les actions supplémentaires suivantes afin de se conformer à la présente injonction :

- Pour les cas bloqués depuis plus de 12 mois, un plan d'action concret a été mis en œuvre en avril 2025 ;
- Mobilisation de ressources supplémentaires spécifiquement dédiées à la résolution de plaintes pendantes auprès du SRME comportant un élément dit bloqué que ce soit au sein d'ATRIAS (trois personnes spécifiquement dédiées) ou au sein d'ORES (priorité maximale à toutes les équipes concernées la résolution des plaintes nécessitant une analyse ou une intervention de sa part).

ORES indique que ces mesures ont permis de résoudre la grande majorité des cas bloqués. Ainsi, à la date du dépôt de mémoire, il restait 19 dossiers dont : un seul dossier datant de 2022 ; 5 dossiers datant de 2023 et 13 dossiers datant de 2024.

ORES explique le nombre de plaintes non résolues par la complexité liée à la nature du blocage nécessitant des itérations entre ORES et Atrias pour parvenir au déblocage final. Au vu de cette complexité, ORES indique que : « si en date de ce 30 juin 2025, certains dossiers n'avaient toujours pas été résolus de manière certaine grâce aux opérations de marché actuellement en cours, nous n'aurons plus d'autre choix que d'appliquer le processus « New Meter New EAN » pour ces dossiers et ce, afin de nous assurer de nous conformer à la clôture de ces plaintes imposée par votre injonction ».

Lors de l'audition, ORES communique des chiffres mis à jour. A cette date, il ne reste plus qu'un seul dossier de 2022 et 3 dossiers de 2024 devant encore être débloqués. Selon ORES, ces 4 dossiers ne peuvent être résolus que dans le cadre de la procédure « New Meter New EAN ». Dans ce cadre, le remplacement de ces compteurs a été planifié au plus tard au mois d'août.

Par ailleurs, la CWaPE prend note des intentions d'ORES, exprimées lors de son audition, de maintenir une forte mobilisation pour la résorption des plaintes ouvertes en 2025 auprès du SRME et concernant la problématique ATRIAS-MIG6.

3. DÉCISION

Vu les articles 53 et suivants du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après : « décret électricité ») et 48, §1^{er}, alinéa 1^{er}, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après : « décret gaz ») ;

Vu les articles 11, §2, alinéa 2, 4°, et 34, alinéa 1^{er}, 2°, b), d) et f), du décret électricité ;

Vu les articles 12, §2, alinéa 2, 4°, et 32, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 2°, b), d) et f), du décret gaz ;

Vu les articles I.11 et V.2, du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité et l'accès à ceux-ci, tel qu'approuvé par le Gouvernement wallon par arrêté du 27 mai 2021 ;

Vu les articles 138 et 139, §3, du Règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci, tel qu'approuvé par l'arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 ;

Vu le courrier de la CWaPE du 4 avril 2025, enjoignant le gestionnaire de réseau de distribution - ORES ASSETS SC- de se conformer à ses obligations relatives à la transmission des données de comptage, en clôturant les plaintes pendantes auprès du SRME ayant trait à un blocage de marché (que ce soit au sein de la CMS ATRIAS ou du « backend » d'ORES) pour les années 2022, 2023 et 2024, au plus tard pour le 31 mai 2025 ;

Vu le courriel du 2 juin 2025 d'ORES ASSETS SC transmettant à la CWaPE une copie avancée du statut de l'état d'avancement du déblocage des points bloqués faisant l'objet d'une plainte auprès du SRME et s'engageant à transmettre, hebdomadairement, par courriel, un état d'avancement des derniers EAN en cours de clôture ;

Vu le courriel de la CWaPE du 4 juin sollicitant de la part d'ORES ASSETS SC, une répartition plus fine des EAN bloqués ;

Vu le courriel en réponse d'ORES ASSETS SC du 6 juin listant les différents EAN bloqués et indiquant leur date de résolution fixée soit au 13 juin 2025, soit au 30 juin 2025 au plus tard en précisant qu'un seul point devrait être résolu plus tardivement, en juillet 2025, grâce au processus « New compteur / New EAN »

Vu le courrier recommandé de la CWaPE du 12 juin 2025 constatant qu'ORES reste en défaut de répondre à ses obligations légales en matière de collecte, de validation et de transmission des données de comptage nécessaires aux processus de marché et l'informant de sa volonté de poursuivre la procédure d'infliction d'une amende administrative initiée par l'injonction du 4 avril 2025 ;

Vu le mémoire contenant les moyens de défense d'ORES ASSETS SC, transmis à la CWaPE par courrier recommandé et reçu en copie avancé par courriel du 27 juin 2025 ;

Vu le procès-verbal de l'audition d'ORES ASSETS SC du 17 juillet 2025 tel que signé contradictoirement le 18 juillet 2025 ;

Considérant les éléments développés aux points 1 et 2 et les efforts importants déployés par ORES ASSETS SC en vue de se conformer à l'injonction précitée du 4 avril 2025 ;

Considérant que le courrier lançant la procédure d'amende administrative du 12 juin 2025 prévoyait un mécanisme d'amende par tranches de dossiers bloqués ;

Que malgré les efforts déployés par ORES ASSETS SC, quatre points restent toujours bloqués à la date de la présente décision ;

Que ces quatre points se situent dans la première tranche envisagée par la CWaPE, à savoir une amende de 250 euros par jour entre 1 et 10 dossiers ouverts ;

Considérant que l'amende proposée est dès lors de 250 euros par jour, la CWaPE est d'avis que la hauteur d'amende initialement proposée et appliquée demeure raisonnable ;

Le Comité de direction de la CWaPE décide d'infliger à ORES ASSETS SC une **amende administrative d'un montant de 250 euros par jour de retard** applicable à compter **du lendemain de la notification de la présente décision jusqu'à la résolution complète de l'ensemble des quatre points encore bloqués lors de l'audition du 17 juillet 2025.**

* *
*

La présente décision peut, en vertu de l'article 50^{ter} du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, dans les trente jours de sa notification ou à défaut de notification, à partir de sa publication ou, à défaut de publication, à partir de la prise de connaissance, faire l'objet d'un recours en annulation devant la Cour des marchés visée à l'article 101, § 1^{er}, alinéa 4, du Code judiciaire, statuant comme en référé. Ce recours a un effet suspensif.

En vertu de l'article 50*bis* du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, la présente décision peut également faire l'objet d'une plainte en réexamen devant la CWaPE, dans les deux mois suivant la publication de la décision. Cette plainte a un effet suspensif. « *La CWaPE statue dans un délai de deux mois à dater de la réception de la plainte ou des compléments d'informations qu'elle a sollicités. La CWaPE motive sa décision. À défaut, la décision initiale est confirmée* ».

En cas de plainte en réexamen, le délai de trente jours mentionné ci-dessus pour l'exercice d'un recours en annulation devant la Cour des marchés « *est interrompu jusqu'à la décision de la CWaPE, ou, en l'absence de décision de la CWaPE, pendant deux mois à dater de la réception de la plainte ou des compléments d'information sollicités par la CWaPE* » (article 50*ter*, § 4, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité).

4. ANNEXES CONFIDENTIELLES

- Mémoire contenant les moyens de défense d'ORES ASSETS SC, transmis à la CWaPE par courrier recommandé et reçu en copie avancé par courriel du 27 juin 2025
- Procès-verbal de l'audition d'ORES ASSETS SC du 17 juillet 2025.