



Date du document : 14/11/2025

DÉCISION

CD-25k14-CWaPE-1162

NON-RESPECT, PAR ORES ASSETS SC, DES DISPOSITIONS LÉGALES EN MATIÈRE DE TRANSMISSION DES DONNÉES DE COMPTAGE (SUIVI DE L'INJONCTION N°2 – 2^e ÉCHÉANCE - RÉSOLUTION DES POINTS BLOQUÉS DE 18 MOIS À 24 MOIS)

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 (ci-après « GRD »), 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 ; et
- 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** envers 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 de longue durée (hors plaintes SRME) aux trois échéances suivantes :
 - 1^{er} juillet : tous les points bloqués depuis plus de deux ans doivent avoir été débloqués ;
 - 1^{er} septembre : tous les points bloqués depuis plus d'un an et demi doivent avoir été débloqués ;
 - 1^{er} octobre : tous les points bloqués depuis plus d'un an doivent avoir été débloqués ;
- Injonction n°3 – Définition concertée entre GRD et fournisseurs d'un retour à la normale.

La présente décision **concerne le suivi de la deuxième échéance de la 2^e injonction relative à la clôture des plaintes de longue durée (hors plaintes SRME)**, à savoir, la résolution, au plus tard pour le **1^{er} septembre 2025**, des points bloqués depuis **plus d'un an et demi jusqu'à 2 ans**.

En réponse à cette injonction, ORES a transmis à la CWaPE par courriel du 3 septembre 2025, le statut de l'état d'avancement du déblocage des points bloqués depuis plus d'un an et demi.

ORES y expose notamment qu'à la fin mars 2025, juste avant la réception de l'injonction, le nombre de cas bloqués entre 18 et 24 mois était de 969. En date du 25 avril 2025, il en restait 957. Ce chiffre provient d'un reporting « roulant », tenant compte du vieillissement des EAN.

L'absence de déblocage massif des points bloqués est expliquée par ORES comme étant dû à l'impossibilité de lancer massivement le processus d'*« invasive cleaning »*.

ORES indique avoir mis en place, dans le courant du mois de mai 2025, le processus « *New Meter New EAN* », en ce compris pour 555 cas bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois permettant ainsi au fournisseur de facturer, pour le futur, le nouvel EAN à la suite de la pose du compteur.

En date du 1^{er} septembre 2025, il restait **766 cas bloqués** depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois, répartis comme suit :

- 214 EAN en cours de traitement par le biais du « recovery classique » ;
- 323 EAN faisant l'objet du processus « *New Meter New EAN* » ;
- 164 EAN en replanification pour la pose d'un nouveau compteur à la suite de l'absence du client le jour convenu ou à la suite de la demande du client de venir à un autre moment ;
- 65 EAN planifiés sur le mois de septembre et 3 EAN en octobre.

ORES admet être conscient qu'il n'a pas atteint, au 1^{er} septembre 2025, l'objectif fixé par le régulateur mais souhaite toutefois insister sur le fait qu'il a mis et continue de mettre tous les éléments en place pour veiller à atteindre cette cible (résolution de l'ensemble des points bloqués de plus de 18 mois et de moins de 24 mois).

La CWaPE ayant constaté qu'ORES restait 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 septembre 2025, de sa volonté de poursuivre la procédure d'infraction d'une amende administrative initiée par l'injonction du 4 avril 2025.

Ce courrier précisait également que le montant de l'amende envisagé serait établi entre 250 euros à 1.150 euros par jour de retard, par tranche, en fonction de l'ampleur des points non débloqués au lendemain de la date de la décision du Comité de direction imposant l'amende, à savoir :

| Nombre d'EAN bloqués depuis plus de 2 ans | Amende (€ par jour de retard) |
|---|-------------------------------|
| 1-10 | 250 |
| 11-20 | 300 |
| 21-30 | 350 |
| 31-40 | 400 |
| 41-50 | 450 |
| 51-100 | 550 |
| 101-200 | 700 |
| 201-300 | 850 |
| 301-400 | 1 000 |
| 401-500 | 1 150 |

Le montant de l'amende ne serait pas cumulatif par tranche et s'appliquerait uniquement en fonction du nombre total de dossiers non résolus, selon la tranche correspondante.

Par ce même courrier, la CWaPE a indiqué qu'ORES pouvait déposer un mémoire en défense et l'a convié à une audition le 6 novembre 2025 dans les bureaux de la CWaPE à laquelle ORES a répondu favorablement.

Dans son mémoire, transmis par courrier recommandé et copie avancée du 30 septembre 2025, ORES a transmis un état actualisé de la situation en date du 22 septembre 2025 qui se présente comme suit :

- Concernant le processus « *New Meter New EAN* » : sur les 555 cas repris dans ce processus :
 - o 404 compteurs ont été placés ;
 - o 151 EAN demeurent en attente de remplacement du compteur à la suite de la replanification des rendez-vous initialement fixés avec les clients en raison de l'absence de ces derniers ou du refus de ces derniers d'ouvrir la porte lors de la visite du technicien ORES.
- Concernant le processus « *Recovery classique* » : à la suite du vieillissement de certains points qui n'ont pas pu être traités par le biais de la procédure « New Meter New EAN », il reste 222 cas bloqués.

Lors de son audition, ORES a indiqué qu'il restait encore 97 EAN à débloquer selon la méthode « *New Meter New EAN* » au 5 novembre 2025 et 134 EAN à débloquer selon la méthode du « *Recovery classique* » au 30 octobre 2025, soit un total de **231 points restants**. ORES a également précisé qu'il travaillerait, en parallèle et en collaboration avec les fournisseurs, sur un autre mécanisme de déblocage dénommé « *Reset headpoint* » qui aurait pour effet de permettre de débloquer le point tout en maintenant l'EAN.

Par courriel du 13 novembre 2025, ORES a transmis un fichier Excel, actualisé à la date du 5 novembre 2025, listant, de façon spécifique, les différents EAN restant à débloquer à cette date. Ainsi, outre les 97 EAN à débloquer selon la méthode « *New Meter New EAN* », il restait encore 129 EAN à débloquer selon la méthode du « *Recovery classique* », soit un total de **226 points restants**.

2. POSITION D'ORES ET EXAMEN DE LA CWAPE

Par courrier recommandé et en copie avancée du 30 septembre 2025, ORES a transmis à la CWaPE son mémoire en défense et a confirmé sa présence à l'audition du 6 novembre 2025.

Dans son mémoire, ORES reprend l'historique des blocages ainsi que la complexité de leur résolution, liste les divers échanges avec le régulateur et les moyens complémentaires mis en œuvre. ORES y expose ensuite ses moyens de défense en fait et en droit.

La position d'ORES a été précisée et complétée lors de l'audition du 6 novembre 2025, notamment au travers de la présentation projetée à cette occasion.

2.1. Portée des dispositions dont la violation est invoquée et fondement de l'amende envisagée

2.1.1. Fondement légal des obligations

2.1.1.1. Résumé de la position d'ORES

Dans son mémoire en réponse, ORES soutient que les obligations légales lui incombant ne concernent que la collecte et la validation des données de comptage et non, la transmission des données de comptage collectées aux fournisseurs. Selon ORES, il n'y aurait dès lors pas d'infraction dès lors que les données des différents points bloqués continuent d'être enregistrées sur chaque EAN.

De façon plus spécifique, en ce qui concerne l'obligation de communication des données de comptage visée aux articles 34 alinéa 1^{er}, 2^e, f), du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (ci-après : « décret électricité ») et l'article 32, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^e, f) du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après : « décret gaz »), ORES souligne que les données de comptage relatives aux points d'accès bloqués entre 18 et 24 mois n'ont pas été systématiquement exigées par les clients concernés et qu'elle ne peut donc pas être sanctionnée pour un défaut de communication d'informations dont l'initiative ne lui incombe pas.

Selon ORES, l'amende administrative envisagée par la CWaPE dans son suivi d'injonction ne pourrait donc pas être fondée sur les articles 11, § 2, alinéa 2, 4^o et 34 alinéa 1^{er}, 2^e, f), du décret électricité et sur les articles 12, §2, alinéa 2, 4^o et 32, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^e, f) du gaz.

2.1.1.2. Obligation légale de transmission des données de comptage

Il va toutefois de soi que l'obligation de comptage visée aux articles précités des décrets gaz et électricité comprend implicitement la communication de ces données. Elle n'a en effet de sens que si les index sont transmis aux fournisseurs et aux utilisateurs de réseau.

Les gestionnaires de réseau disposent d'un monopole en la matière de sorte que ces données, indispensables à l'activité des fournisseurs, ne pourraient être obtenues autrement. Cette obligation est au cœur des activités des gestionnaires de réseaux et tout manquement en la matière est de nature à entraîner des dysfonctionnements de marché en empêchant les fournisseurs de remplir leurs missions. Cette obligation constitue par ailleurs une obligation de service public. Toute interprétation en sens contraire irait à l'encontre de la philosophie sous-jacente à cette obligation.

Ces deux aspects de l'obligation de comptage (à savoir la collecte/validation et la transmission de ces données) figurent ainsi explicitement tant dans les décrets gaz et électricité, dans les arrêtés d'exécution, dans les dispositions des règlements techniques dont ORES ne conteste pas le fondement, dans les contrats d'accès régulés qui ont été soumis par les gestionnaires de réseaux et approuvés par la CWaPE, ainsi que dans le MIG 6 (« *Message implementation guide* » qui définit les règles, procédures et protocoles pour l'échange de données entre les GRD et les acteurs du marché).

La CWaPE relève en particulier que cette obligation de transmission, contenue dans l'obligation de comptage visée à l'article 11, § 2, alinéa 2, 4°, du décret électricité et à l'article 12, § 2, alinéa 2, 4°, du décret gaz, est déclinée dans les dispositions suivantes :

- Article 34, alinéa 1^{er}, 2^o, b), d) du décret électricité et article 32, §1^{er}, alinéa 1^{er}, 2^o, b), d) et du décret gaz :

Ces dispositions encadrent les obligations de service public à charge des GRD en termes de gestion « *de l'ensemble des données de mesure et de comptage nécessaires à la gestion des réseaux et aux processus de marché* ». Une telle obligation de service public implique non seulement la collecte des données mais également leur transfert aux acteurs de marché afin que ces derniers puissent mettre en œuvre les différents processus de marché inhérents à leur fonction. En effet, ces données sont nécessaires à la gestion des réseaux et aux processus de marché.

Le point f) de ces dispositions met à charge des GRD, quant à lui, l'obligation d'« *assurer gratuitement la communication des données de comptage à tout client final qui en fait la demande endéans les dix jours* ». Dans le cas présent, la transmission des données envers les utilisateurs est clairement visée même si, comme le souligne ORES, la transmission n'est pas systématiquement exigée par les clients concernés par les blocages.

Le libellé des obligations de service public à charge des GRD est donc clair et sans équivoque quant à l'obligation de transmission des données de mesure et de comptage.

L'article 34 du décret électricité et l'article 32 du décret gaz trouvent par ailleurs écho dans nombre de dispositions des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et notamment :

- Articles 7, §2 et §3, des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Ces articles disposent que :

« §2. Au minimum une fois par an, le fournisseur établit, pour chaque client final, une facture de décompte. Cette facture est établie au plus tard dans les soixante jours suivant la date maximale de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opérés par le gestionnaire de réseau et prévue dans le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution (...) En cas de décompte en faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de décompte. Pour les clients sous compteur à budget ou avec la fonction de prépaiement activée, le remboursement du solde est effectué à la demande du client, dans les trente jours de la demande. Lorsqu'un solde positif supérieur à un montant déterminé par la CWaPE en faveur du client sous compteur à budget (ou avec la fonction de prépaiement activée existe, le fournisseur est tenu d'en informer son client au minimum une fois par an.

§3. Dès lors qu'il est mis fin au contrat de fourniture par l'une ou l'autre des parties, une facture de clôture est établie par le fournisseur dans les dix semaines après que ce changement a eu lieu. En cas de décompte en faveur du client, le remboursement du trop-perçu est effectué dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture. Si une garantie bancaire ou une autre sûreté au sens de l'article 6, alinéa 3, a été constituée par le client en début de contrat et si l'intégralité des consommations a été payée par le client au moment de la clôture de son contrat, ladite garantie est libérée dans les trente jours suivant la date de la facture de clôture. »

Ces dispositions, qui prévoient explicitement que la facture de décompte ou de clôture doit être établie dans un délai lié à la transmission des données de relevé par le gestionnaire de réseau, impliquent nécessairement une obligation de transmission.

- Articles V.2, V.65, § 1^{er}, et V.70. § 1^{er} et § 2, du RTDE et articles 138, 139, § 3, 175, § 2 et 177, §§ 1^{er} et 2, du RTDG

De façon générale, le RTDE¹ (art. V.2. § 1^{er}) précise que :

« le GRD est responsable de la mesure et du comptage des flux d'énergie à tous les points d'accès et d'interconnexion, (...) ainsi que de la communication de ces informations aux parties concernées ».

Le RTDG² prévoit une obligation similaire en indiquant, en son article 138, §1^{er}, que :

« le GRD est responsable de la relève, la validation, la mise à disposition et l'archivage des données de mesure ou de comptage. ».

De façon plus spécifique, le RTDE prévoit l'obligation pour le gestionnaire de réseau de distribution de communiquer au fournisseur les données de mesure et de comptage validées au plus tard dans les 10 jours ouvrables , soit après réception des données de lecture pour les clients relevés annuellement (art. V.70, § 2), soit pour le mois suivant pour les clients relevés mensuellement (art.V.70, § 1^{er}) ou pour le 10^e jour ouvrable après la consommation pour les clients pourvus d'une lecture automatique dont la puissance de raccordement est supérieure à 56 KVA (art.V.65, § 1^{er}, alinéa 1^{er}, 2).

Des obligations similaires sont prévues dans le RTDG en prévoyant « *une communication des données de mesure et de comptage au plus tard le 20^{ème} jour ouvrable* » soit après le relevé pour les clients relevés annuellement (art. 177, § 2) et mensuellement (177, § 1^{er}) soit le 20^e jour ouvrable suivant le mois concerné pour les clients avec un profil d'utilisation mesuré (art. 175, § 2).

Ces obligations de transmission des données telles que détaillées dans le règlement technique sont des déclinaisons de l'obligation légale générale des gestionnaires de réseaux en termes de comptage, et par voie de conséquence, de transmission, des données.

¹ 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 (ci-après : « RTDE »).

² 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 (ci-après : « RTDG »).

- *Conditions générales d'accès au réseau de distribution d'électricité, approuvées par la CWaPE le 19 octobre 2010*

L'article 9 du contrat d'accès tel qu'approvée par la CWaPE confirme l'obligation pour le GRD, de mettre « à la disposition du Détenteur d'accès, pour les Points d'accès auxquels ce Détenteur d'accès intervient, les données mentionnées aux articles concernés du code de comptage du R. T. Electricité. » L'article 13.1.2. prévoit par ailleurs que si le GRD ne remplit pas et/ou que partiellement ses obligations vis-à-vis du détenteur d'accès sur le plan des données de comptage tel que précisé dans le Code de comptage du RTDE et du MIG, les conséquences à l'égard du détenteur d'accès sont réglées forfaitairement.

2.1.2. Nature de l'obligation de transmission des données de comptage

2.1.2.1. Résumé de la position d'ORES

ORES déduit de la façon dont sont déterminées les modalités de l'amende envisagée par la CWaPE, à savoir que la tranche inférieure de l'amende s'appliquerait tant que tous les EAN n'auront pas été débloqués, que le régulateur considère les objectifs à atteindre par ORES en matière de collecte, de validation et de transmission des données de comptage, comme une obligation de résultat.

ORES considère, au contraire, qu'il s'agit d'une obligation de moyen, au vu du libellé des articles 34 alinéa 1er, 2°, b), d) et f), du décret électricité et 32, §1er, alinéa 1er, 2°, b), d) et f), du décret gaz ainsi que des articles I.11 et V.2 du RTDE et 138 et 139, § 3, du RTDG, à laquelle ORES aurait répondu en déployant des moyens techniques, financiers et organisationnels conséquents, à savoir : en ayant procédé, avant le lancement de la plateforme ATRIAS à une longue période de test pour garantir un fonctionnement performant, en mobilisant des ressources d'ORES au fur et à mesure de l'apparition de difficultés, en mettant en œuvre les mécanismes de déblocage dits « *Invasive cleaning* » et « *New Meter New EAN* » ainsi que la priorité maximale des équipes d'ORES et d'ATRIAS pour la résolution des points de blocage de longue durée.

Concernant l'obligation relative à l'article 34 alinéa 1, 2°, d), du décret électricité, ORES souligne qu'il s'agit d'autant plus d'une obligation de moyen que les objectifs de performance que la CWaPE pourrait définir sur cette base ne visent pas de résultat à atteindre en matière de transmission des données de comptage. ORES s'appuie à cet égard sur le « *Rapport de consultation relatif aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région Wallonne* »³, dans lequel la CWaPE a indiqué ne pas avoir retenu le critère de dépassement des délais comme indicateur pour l'établissement des lignes directrices relatives aux indicateurs de performance des GRD⁴.

ORES souligne également que la réalité de terrain démontre qu'un taux de dysfonctionnement de zéro pourcent est inatteignable et que la présente procédure d'injonction ne peut être comparée avec la première injonction qui imposait de solutionner les points bloqués de longue durée ayant fait l'objet d'une plainte auprès du SRME.

³ Rapport de consultation CD-20i03-CWaPE-0077 du 3 septembre 2020 relatif aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne (Lignes directrices CD-19j10-CWaPE-0025)

⁴ ORES cite l'affirmation suivante de la CWaPE en p.31, point 5.3.2.4. du Rapport de consultation CD-20i03-CWaPE-0077 du 3 septembre 2020 : « *Cet indicateur n'est pas pertinent à défaut d'être mieux défini [...]. La CWaPE ne retient donc pas cet indicateur au titre d'indicateur de performance dans les nouvelles lignes directrices.* ».

ORES affirme ensuite que les délais pour la transmission des données de mesure et de comptage dans les dispositions invoquées seraient des délais d'ordre, et non des délais de rigueur, étant donné qu'aucune disposition ne prévoit de sanction automatique dans l'hypothèse où le GRD serait contraint de reporter la mise à disposition de données de mesure et de comptage au fournisseur. ORES insinue ensuite que la CWaPE partagerait le même constat du fait de l'absence de référence aux articles V.65, §1er, V.70, §§ 1 et 2 RTDE et 175, §2 et 177, §§1 et 2 RTDG dans son courrier de suivi d'injonction du 12 septembre 2025⁵.

Finalement, ORES relativise les blocages prolongés des EAN en insistant sur le fait que les blocages de longue durée n'entraîneraient pas *ipso facto* un dommage pour les utilisateurs du réseau ni même un impact sur ceux-ci, ce qui les distinguerait des blocages ayant fait l'objet d'une plainte auprès du SRME et ayant fait l'objet de la première injonction. Par ailleurs, ORES précise que « *Une minorité seulement d'EAN bloqués est susceptible de causer préjudice aux consommateurs : régime de facturation a posteriori, changement de fournisseur, déménagements* ». ORES rappelle que la refacturation des consommations se fera dans des conditions qui ne peuvent être défavorables aux consommateurs et ajoute que, quand bien même une situation dommageable devrait-elle être concrètement constatée, force est de relever que la CWaPE dans l'état actuel du dossier ne documente pas l'étendue d'un présumé dommage pour les utilisateurs du réseau.

ORES conclut dès lors que l'infraction de l'amende administrative n'est pas fondée.

2.1.2.2. Rappel des fondements juridiques sur lesquels reposent l'injonction de la CWaPE

La CWaPE tient, tout d'abord, à préciser que l'injonction précédant la présente décision ne concerne nullement la résolution de tous les EAN bloqués, mais uniquement ceux ayant trait à une durée de blocage de longue durée, c'est-à-dire à tout le moins ceux bloqués depuis plus d'un an et, dans le cadre de la présente injonction, uniquement les points bloqués entre 18 et 24 mois.

Outre les dispositions citées par ORES dans son mémoire à l'appui de son moyen de défense, la CWaPE rappelle que d'autres dispositions constituent également le fondement légal de l'injonction et de la présente décision et encadrent précisément les obligations du GRD en la matière.

Ainsi, les articles V.65 et V.70 du RTDE, reproduits ci-dessous, organisent l'obligation pour le GRD de communiquer au fournisseur les données de mesure et de comptage validées au plus tard dans les 10 jours ouvrables pour l'entièreté des points d'accès, soit après réception des données de lecture pour les clients relevés annuellement (art. V.70, § 2), soit pour le mois suivant pour les clients relevés mensuellement (art.V.70, § 1^{er}) ou pour le 10^e jour ouvrable après la consommation pour les clients pourvus d'une lecture automatique dont la puissance de raccordement est supérieure à 56 kVA (art.V.65, § 1er, alinéa 1^{er}, 2):

« Art. V.65. § 1^{er}. Chaque jour ouvrable, le GRD met les données de mesure et de comptage suivantes à la disposition du fournisseur concerné et du détenteur d'accès par période élémentaire telle que définie à l'article V.5 §2 pour les points d'accès sur lesquels il fournit ou injecte de l'énergie, qui sont pourvus d'une lecture automatique et dont la puissance de raccordement est supérieure à 56 kVA :

1. les données de comptage par point d'accès non validées pour le jour D-1 et les éventuels jours intermédiaires, sauf instruction contraire des destinataires ;

⁵ Courrier recommandé avec accusé de réception du 12 septembre 2025 de la CWaPE à ORES concernant le suivi de l'injonction du 4 avril 2025 relative au non-respect des dispositions légales en matière de transmission des données de comptage par ORES (blocage CMS ATRIAS/ Backend ORES) – Injonction 2.A « points bloqués depuis plus de deux ans » - décision d'imposition d'une amende administrative

2. les données de comptage validées pour le jour D-1 et les éventuels jours intermédiaires. Il communique au plus vite au fournisseur les divergences éventuelles par rapport aux données de comptage non validées. Le dixième jour ouvrable après la consommation, toutes les données de comptage sont fournies et validées. Pour au moins 95 % des points d'accès, les données de comptage du mois sont validées et sont disponibles au plus tard le quatrième jour du mois suivant. Les données de comptage fournies incluent les éventuels coefficients correctifs, les données corrigées ou estimées étant identifiées ;

3. en ce qui concerne l'énergie réactive, les données validées peuvent être fournies dans des délais différents selon des modalités à définir d'un commun accord entre toutes les parties concernées, dans le respect des articles IV.20 et IV.21.

§ 2. Pour les installations de production, les données de comptage validées visées au présent article sont communiquées au producteur concerné sur simple demande de sa part. Cet échange d'informations peut avoir lieu selon un protocole défini de commun accord avec le producteur.

§ 3. Les données visées au § 1^{er} sont également transmises à l'utilisateur du réseau sur demande écrite de sa part et moyennant paiement des frais selon un tarif approuvé par la CWaPE.

§ 4. Pour les raccordements inférieurs à 56 kVA, la périodicité de mise à disposition des données de comptage prévue au §1 est mensuelle.

[...] Art. V.70. § 1^{er}. Le GRD met à la disposition du fournisseur concerné des données de mesure et de comptage validées pour les points d'accès le concernant et qui sont relevés mensuellement. Pour au moins 95 % de ces points d'accès, les données doivent être communiquées au plus tard le quatrième jour ouvrable du mois suivant et, pour tous les points d'accès, au plus tard le dixième jour ouvrable de ce mois.

Le GRD indique toujours la date de relevé du compteur. Il identifie les données corrigées (article V.55) ou estimées (article V.56).

§ 2. Le GRD met à la disposition du fournisseur des données de comptage validées pour les points d'accès le concernant et qui sont relevés annuellement au plus tard dans les 10 jours ouvrables après réception des données de lecture.

Les données peuvent être collectées au maximum 10 jours ouvrables avant le 1er jour du mois de lecture inscrit dans le registre d'accès ou 10 jours ouvrables après le dernier jour du mois de lecture inscrit dans le registre d'accès. En cas d'absence de donnée validée, des données d'estimation sont envoyées au plus tard le 20ème jour ouvrable du mois qui suit le mois de lecture.

Le GRD doit toujours mentionner la date du relevé du compteur pour les points d'accès. Si, au moment de la validation des données de comptage, il s'avère qu'un relevé physique du compteur s'impose (sur place), les délais mentionnés sont valables à compter du jour de ce relevé supplémentaire. Les données de comptage validées qui ont été corrigées ou estimées sont identifiées.

§ 3. Pour les installations de production, les données de mesure et de comptage validées, visées au présent article, sont également communiquées au producteur concerné selon les principes énoncés au § 1^{er} et § 2. »

Des obligations similaires sont prévues dans le RTDG en prévoyant « une communication des données de mesure et de comptage au plus tard le 20^{ème} jour ouvrable » soit après le relevé pour les clients relevés annuellement (art. 177, § 2) et mensuellement (art. 177, § 1^{er}) soit le 20^e jour ouvrable suivant le mois concerné pour les clients avec un profil d'utilisation mesuré (art. 175, § 2).

À cet égard, la CWaPE tient à préciser que l'omission de ces dispositions dans son courrier du suivi d'injonction du 12 septembre 2025 constitue une pure erreur matérielle qui n'altère en rien la volonté de la CWaPE de considérer ces dispositions comme faisant partie intégrante du fondement légal de la présente décision à l'instar de la décision du 12 septembre 2025⁶. Ces dispositions font partie, pour rappel, des dispositions invoquées par la CWaPE dans son courrier d'injonction du 4 avril précité.

2.1.2.3. Position de la CWaPE au regard de l'obligation de moyen invoquée par ORES

Il résulte du libellé clair, précis et assorti de délais des dispositions précitées, que les obligations du GRD en matière de transmission des données de comptage ne peuvent être interprétées comme relevant d'une obligation de moyen, à savoir l'obligation de mettre en œuvre tous les moyens et efforts raisonnables pour accomplir la prestation qui lui incombe.

En effet, ces dispositions, notamment celles relatives aux délais de transmission et aux taux de couverture exigés, définissent des critères clairs, mesurables et contraignants. Elles traduisent sans ambiguïté une obligation de résultat.

Aussi, il convient de relever que le RTDE prévoit certaines exceptions strictement encadrées qui justifient que l'obligation puisse être réalisée dans un délai supérieur au délai prévu. Ainsi, à titre d'exemple, l'article V.70, § 2, alinéa 2, prévoit qu'en cas d'absence de données validées dont la cause est exogène au GRD, des données d'estimation sont envoyées au plus tard le 20^e jour ouvrable du mois qui suit le mois de lecture (à la place du délai initial de 10 jours). Le fait que le RTDE précise ces mécanismes correctifs démontre que le GRD est tenu d'atteindre le résultat – la mise à disposition des données – dans un cadre temporel défini, soit dans le délai standard, soit dans le délai complémentaire prévu.

Il ne s'agit donc pas d'une simple obligation de mettre tout en œuvre pour atteindre un objectif, mais bien d'une obligation de livrer une prestation complète et conforme, dont le non-respect engage la responsabilité du GRD.

L'existence de bugs techniques ou d'anomalies informatiques n'est par ailleurs pas de nature à remettre en cause ce caractère maîtrisable : ces dysfonctionnements pourraient, au mieux, expliquer un retard ponctuel dans la transmission de certaines données mais ne sauraient justifier une inexécution persistante et continue des obligations à charge d'ORES.

Pour le surplus, la CWaPE souligne l'incohérence juridique de la position défendue par ORES dans son mémoire, selon laquelle la nature de l'obligation de transmission de données de comptage serait incompatible avec l'objectif de résolution de 100 % des points bloqués depuis plus d'un an et demi, contrairement aux points bloqués ayant fait l'objet d'une plainte auprès du SRME. Or, cette distinction est juridiquement infondée et contradictoire, dans la mesure où la base légale applicable est identique dans les deux cas. Il ne peut dès lors être valablement soutenu que l'obligation de transmission des données de comptage serait de moyen pour certains points, et de résultat pour d'autres, selon qu'une plainte ait été introduite ou non.

À cet égard, la CWaPE relève en sus que le GRD a une obligation de traitement des plaintes et questions des utilisateurs du réseau en première ligne. L'arrivée des plaintes en seconde ligne est le témoin d'une non-résolution en première ligne et non, de l'importance de l'impact sur les utilisateurs comme le laisse entendre ORES lors de son audition.

⁶ Décision CD-25i12-CWaPE-1142 du 12 septembre 2025 relative au non-respect par ORES ASSETS SC, des dispositions légales en matière de transmission des données de comptage (suivi de l'injonction n°2 -1^{re} échéance – résolution des points bloqués depuis plus de 2 ans)

Par ailleurs, l'absence de définition par la CWaPE d'indicateur de performance relatif à la transmission des données dans ses lignes directrices du 23 avril 2020 relatives aux indicateurs de performance des GRD⁷, ne peut être considérée comme un élément influençant la nature de l'obligation des GRD en matière de transmission des données de comptage. La CWaPE tient à souligner que l'allégation d'ORES selon laquelle « *les délais de transmission des données de comptage ne constituaient pas une problématique suffisamment sérieuse que pour être définis comme une cible à atteindre par les GRD* » est totalement fausse et dénaturée de son contexte.

Les lignes directrices auxquelles ORES fait référence ont été établies pour préciser et définir les indicateurs de performance que la CWaPE souhaitait analyser dans le cadre des mesures annuelles du niveau de performance des GRD au sein de la méthodologie tarifaire⁸.

Afin de déterminer les objectifs relatifs aux données de comptage, différents indicateurs, dont celui relatif aux délais de transmission des données, avaient été initialement envisagés et soumis à concertation des GRD. Cet indicateur n'a finalement pas été retenu par la CWaPE dans ses lignes directrices, d'une part, parce que la CWaPE ne disposait pas, sur base des données transmises dans le cadre des « rapports qualités » établis conformément à l'article I.12. du RTDE⁹, de données suffisamment harmonisées, dans l'attente de l'entrée en vigueur du MIG6, pour définir un objectif équitable pour chaque GRD et, d'autre part, parce qu'en 2020, les délais de transmission des données de comptage ne posaient pas de difficultés au contraire du nombre important de rectifications liées à celles-ci.

En vue d'améliorer la qualité des données relevées et transmises et de diminuer le nombre de rectifications de celles-ci, la CWaPE avait finalement retenu les taux de rectification des index/courbes de charge sur base du MIG4 et le nombre de plaintes recevables pour les problèmes d'index comme indicateurs de performances relatifs aux données de comptage.

La mise en place d'indicateurs relatifs à la qualité des données de comptage ainsi que le critère du taux de rectification des index témoignent de l'importance, pour la CWaPE, de l'obligation de communication des données de comptage dans le chef des GRD et presuppose que celles-ci ont été préalablement transmises dans les délais légaux requis.

Au vu de l'ensemble de ce qui précède, la CWaPE ne peut dès lors que constater qu'ORES est en défaut d'exécuter ses obligations de transmission de comptage.

⁷ Lignes directrices CD-20d23-CWaPE-0029 du 23 avril 2020 relatives aux indicateurs de performance des gestionnaires de réseau de gaz et d'électricité actifs en Région wallonne et remplaçant les lignes directrices référencées CD-19i10- CWaPE -0025.

⁸ L'article 35, §1^{er} de la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution d'électricité et de gaz naturel actifs en Région wallonne pour la période régulatoire 2019- 2023 indique : « *Le niveau de performance de chaque gestionnaire de réseau de distribution est mesuré annuellement par la CWaPE sur la base d'indicateurs de performance préalablement définis, après concertation avec les gestionnaires de réseau, au travers de lignes directrices établies durant la période régulatoire 2019-2023.* ».

⁹ L'article I.12, §1^{er} du RTDE prévoit que « *§1^{er}.Le GRD remet chaque année à la CWaPE, ne même temps que son plan d'adaptation visé à l'article 15 du décret, un rapport dans lequel il décrit la qualité de ses services et prestations durant l'année calendrier écoulée.* ».

2.1.2.4. Position de la CWaPE quant au caractère absolu de l'obligation de transmission des données

En ce qui concerne l'allégation selon laquelle la réalité du terrain démontrerait qu'un taux de dysfonctionnement nul serait inatteignable, il convient de rappeler que la CWaPE ne remet nullement en cause l'existence possible de dysfonctionnements techniques ponctuels susceptibles d'entraver temporairement la transmission des données de comptage dans les délais réglementaires.

Toutefois, la présente décision n'a pas pour objet d'imposer un taux de dysfonctionnement zéro, mais vise exclusivement à sanctionner les situations de blocage prolongé. S'il peut être toléré que les délais relatifs à la transmission des données soient dépassés pour un certain pourcentage de cas pour un temps relatif, il ne peut être admis que des points d'accès restent indéfiniment bloqués en violation des obligations légales prévoyant la transmission de celles-ci aux acteurs de marché tel que fixés dans un délai relativement bref et clairement identifié (après un délai initial de 10 jours ou d'un mois, selon le cas, après réception des données de lecture). Admettre, comme le soutient ORES, que certains points puissent rester bloqués pendant plus d'un an et demi, voire indéfiniment, revient à reconnaître une inexécution durable de son obligation légale que la CWaPE est pleinement habilitée à constater et à sanctionner.

A l'appui de l'absence de volonté d'imposer un taux de dysfonctionnement zéro, la CWaPE a d'ailleurs toujours fait preuve d'écoute en la matière, en tenant compte des aléas techniques inhérents à la mise en place du MIG6, comme en atteste les échanges constructifs qu'elle a menés pendant plus de deux ans avec les GRD avant d'initier la procédure d'injonction. Par ailleurs, le fait même que l'injonction du 4 avril ne vise que les points bloqués ayant fait l'objet d'une plainte auprès du SRME (première injonction) ou les points bloqués de longue durée (deuxième injonction avec 3 échéances selon que les points sont bloqués depuis plus de 2 ans, entre 1,5 et 2 ans et entre 1 et 1,5 an) témoigne de l'attitude compréhensive de la CWaPE face aux dysfonctionnements techniques rencontrés par les GRD à la suite de l'implémentation du MIG6.

La CWaPE souligne qu'à l'avenir (y compris en vue du déploiement du CMS 2.0 d'ATRIAS), elle ne pourra admettre de tels dysfonctionnements impactant de la sorte consommateurs et acteurs de marché et pourrait être amenée à resserrer les délais jusqu'ici tolérés dans le cadre d'un marché stabilisé.

À titre surabondant, la CWaPE relève qu'en tout état de cause, malgré sa bonne volonté et les démarches mises en place par ORES pour débloquer la transmission des données, il ne peut être considéré qu'ORES aurait mis en place toutes les mesures pour arriver à cette fin et ce en particulier pour éviter le vieillissement des points bloqués. Ainsi, il ressort de l'historique du dossier qu'ORES a tardé à mettre en place des mesures structurelles pour remédier de façon durable au blocage des données de comptage. Compte tenu de l'ampleur et de la croissance des points bloqués, ORES n'a pas suffisamment mobilisé de moyens, que ce soit en interne ou via ATRIAS pour assurer une résolution rapide et efficace des problèmes de transmission des données. Les premières mesures ayant vocation à débloquer un grand nombre de points (« *Invasive Cleaning* » ou « *New Meter New EAN* ») sont intervenues extrêmement tard, soit plus de 3 ans après le constat de l'apparition des problèmes de transmission des données de comptage et ce alors que le nombre d'EAN bloqués ne cessait d'augmenter. En ce qui concerne en particulier le mécanisme « *New Meter New EAN* », celui-ci n'a été présenté à la CWaPE et déployé qu'après l'injonction de la CWaPE du 4 avril.

2.1.2.5. Sanction de l'inexécution prolongée de l'obligation

La CWaPE relève que s'il est exact que le RTDE et le RTDG ne prévoient aucune conséquence automatique en cas de dépassement des délais pour la transmission des données de comptage, cette absence ne dispense par le GRD de respecter ces délais ainsi que l'obligation principale à laquelle le délai est rattaché. En l'espèce, le délai encadre l'obligation de transmission des données de comptage aux fournisseurs, laquelle constitue une obligation substantielle du GRD.

L'exécution tardive ou l'inexécution de l'obligation – dans le cas présent la transmission des données – peut ainsi être sanctionnée. L. En effet, l'article 53 du décret électricité permet à la CWaPE d'infiger une amende administrative à toute personne qui ne respecte pas l'obligations du décret, de ses arrêtés et règlements pris en exécution.

La présente décision vise les points bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois, à savoir les points pour lesquels il y a un retard de transmission de plus de 18 mois des données. Ce dépassement conséquent témoigne d'une inexécution persistante de la part d'ORES et non, d'un simple dépassement d'un délai sans incidence, laquelle nuit gravement au bon fonctionnement du marché. Cette obligation est, en effet, un maillon essentiel dans la chaîne de fonctionnement du marché de l'électricité et son inexécution empêche les fournisseurs d'exercer leurs missions en qualité d'acteurs du marché libéralisé et entravent les droits des utilisateurs finaux, notamment l'exercice du droit au libre choix du fournisseur. La présente décision n'a dès lors aucunement vocation à sanctionner automatiquement le moindre dépassement de délai dans la communication des données de comptage, mais sanctionne une inexécution prolongée de l'obligation.

2.1.2.6. Impacts sur les utilisateurs et le marché de l'énergie

La CWaPE rappelle que le non-respect des obligations par le GRD est sanctionnable par la CWaPE sur la base de l'article 53 du décret électricité, indépendamment de l'existence d'un dommage pour les utilisateurs de réseau. L'amende administrative qui peut être imposée par la CWaPE, n'a par ailleurs pas vocation à indemniser les utilisateurs du réseau ou les acteurs de marchés qui seraient lésés en raison de l'inexécution des obligations du GRD. Le non-respect d'une obligation telle que la transmission des données de comptage est dès lors en soi sanctionnable qu'il entraîne ou non un préjudice pour les utilisateurs ou les acteurs de marché.

En tout état de cause, la présente décision vise les EAN bloqués depuis plus de 18 mois, lesquels impactent de manière considérable les utilisateurs de réseau et le fonctionnement du marché de l'énergie.

En particulier, il convient de souligner que l'absence d'introduction de plainte formelle auprès du Service Régional de Médiation pour l'Energie ne saurait être interprétée comme une absence de dommage ou d'impact pour les utilisateurs concernés ou comme permettant de tolérer les manquements du GRD. Le manquement du GRD à ses obligations réglementaires ne devient pas pour autant tolérable ou excusable du seul fait qu'il n'a pas été contesté. En effet, il est probable que certains utilisateurs ne prennent pas la peine d'introduire une plainte, que ce soit par manque de connaissance suffisante quant aux démarches à effectuer ou aux acteurs à qui s'adresser, rentrant de ce fait dans la catégorie du « non-recours au droit », phénomène largement observé en matière du droit à l'énergie bien que difficilement objectivable.

Par ailleurs, il est tout à fait probable que de nombreux utilisateurs, bien qu'ils n'aient pas saisi le SRME (intervenant de seconde ligne), aient exprimé leur mécontentement ou formulé une réclamation directement auprès de leur fournisseur ou d'ORES (acteurs de première ligne) ou auprès d'autres acteurs de terrains (CPAS, Energie Info Wallonie, etc.), voire encore auprès du Service fédéral de Médiation pour l'Energie¹⁰ puisque les dysfonctionnements au niveau du MIG recouvrent une diversité de situations.

En sus, la CWaPE s'étonne qu'ORES soit en mesure d'affirmer qu'une minorité seulement d'EAN bloqués serait susceptible de causer préjudice aux consommateurs. ORES a en effet toujours soutenu être dans l'incapacité de fournir une ventilation des points bloqués selon la nature des blocages. Ainsi, dans un courrier commun du 22 mai 2024 envoyé aux GRD, les régulateurs régionaux demandaient aux GRD d'effectuer un rapportage des points d'accès bloqués, en reprenant la distinction par typologie de problèmes notamment avec le concours des fournisseurs. Par courrier du 27 juin 2024, ORES répondait à ce sujet :

« Nous sommes en tant que GRD dans l'incapacité de le compléter tel que souhaité. En effet, les conséquences d'un blocage peuvent être multiples (par exemple un client qui se plaint de ne pas recevoir sa facture alors que cela concerne un souci de changement de fournisseur et donc l'absence de facture de clôture et/ou de facture d'acompte chez le nouveau fournisseur). Seuls les fournisseurs sont à même de fournir des informations aussi précises. »

ORES précisait ensuite dans ce même courrier avoir été en mesure de déterminer, pour les cas anciens de plus d'un an, trois catégories : 15% des points d'accès bloqués concernent un ou plusieurs changements de fournisseurs ; 20% des points d'accès bloqués concernent un ou plusieurs changements de clients combinés parfois avec un changement de fournisseur et 65% des points bloqués sans changement de client ni de fournisseur, relèvent de la catégorie « facturation bloquée »¹¹. Il est donc assez surprenant qu'ORES soit maintenant en mesure de prétendre, sans autre donnée plus précise, que seuls quelques cas seraient problématiques.

De surcroît, la CWaPE relève qu'il est particulièrement contradictoire qu'ORES affirme que seule une minorité des EAN bloqués serait susceptible de causer un préjudice aux consommateurs, tout en reconnaissant que le 'régime de facturation *a posteriori*' fait partie des situations génératrices d'impact. Or, dès lors que les blocages perdurent depuis plus de 18 mois, 100% des EAN bloqués sont automatiquement concernés par un retard de facturation. Elle affecte l'ensemble des clients finals pour lesquels la législation prévoit une facture de décompte annuelle¹² ainsi que le remboursement de l'éventuel trop-perçu dans les 30 jours suivant la facture de décompte. Ce seul constat suffit à démontrer que l'impact sur les utilisateurs n'est pas marginal, mais structurel et qu'il touche l'ensemble des EAN bloqués de longue durée et *a fortiori* depuis plus de 18 mois, indépendamment des cas spécifiques de changements de fournisseur ou de déménagement qui totalisent tout de même, selon les estimations d'ORES, 35% des points bloqués.

¹⁰ Cf. Rapport d'activités 2024 du Service de Médiation de l'Energie, pp.16, 27, 28.

¹¹ Néanmoins, nous pouvons dès-à-présent- dès lors que le trajet Invasive Cleaning a démarré avec les fournisseurs- vous confirmer que, pour les cas plus anciens que 1 an, trois catégories ont pu être établies (...). -Scénario 1 : points d'accès bloqués et un ou plusieurs changement(s) de fournisseurs ont été initiés : cela concerne 15% des dossiers concernés par la catégorie que l'on pourrait nommer « switch bloqué ». Scénario 2 : points d'accès bloqués et un ou plusieurs changement(s) de client (combiné(s) parfois avec un changement de fournisseur) ont été initiés : cela concerne 20% des dossiers concernés par les catégories que l'on pourrait nommer « Switch bloqué »/ » déménagement bloqué ». Scénario 3 : points d'accès bloqués sans changement de client ni de fournisseur : cela concerne 65% des dossiers concernés par la catégorie que l'on pourrait appeler « facturation bloquée ». Nous ne pouvons aller plus loin dans l'analyse.

¹² Cf. l'article 7, § 2 et §3, de l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et article 7, § 2 et §3, de l'AGW du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Pour le surplus, la CWaPE relève que le simple fait que la refacturation des coûts ne sera pas, *in fine* et lorsque les points seront débloqués, défavorable aux utilisateurs, ne permet pas de conclure à l'absence de dommage ou d'impact pour ces derniers. En effet, les blocages prolongés entraînent des conséquences concrètes et multiples pour les utilisateurs et les fournisseurs : absence de facture de clôture ou de décompte dans les délais légaux, avec pour conséquences d'importantes potentielles régularisations à la clé, l'impossibilité d'adapter les mensualités à la consommation réelle, le blocage du changement de fournisseur portant atteinte du droit d'éligibilité, l'impossibilité de clôturer un contrat à la suite d'un déménagement, etc. Ces impacts sont réels même s'ils ne se traduisent pas immédiatement par un coût direct mesurable. La CWaPE observe qu'ORES elle-même, lors de son audition du 4 septembre 2025 dans le cadre de la première échéance de l'injonction 2, relative aux points bloqués depuis plus de deux ans, a explicitement reconnu la réalité de ces impacts pour les utilisateurs visés par la présente injonction en déclarant, en page 3 du procès-verbal d'audition, que « *il y a des clients impactés, on ne remet pas ça en cause, (...)* » et en poursuivant, en page 4, au sujet de la technique « *New Meter, New EAN* » que c'est « *vraiment un outil-clé par rapport à ces clients bloqués de plus longue durée pour leur amener une solution, leur permettre de retourner dans le marché, de pouvoir recevoir pour le futur leurs factures et de changer de fournisseur ou déménager facilement* ».

Au-delà des conséquences directes pour les utilisateurs, les blocages prolongés des EAN affectent l'ensemble du marché, en particulier les fournisseurs. Privés des données de comptage nécessaires, ces derniers se trouvent dans l'incapacité d'assurer leurs missions essentielles telles que la facturation, la gestion des contrats et la prévision des consommations. Cela compromet non seulement la réalisation de leurs obligations légales et la qualité du service rendu aux clients, mais aussi la stabilité, leur activité commerciale et l'efficience du marché dans son ensemble.

Cet impact pour les fournisseurs est par ailleurs implicitement reconnu par ORES, qui a proposé les processus de déblocage d'« *Invasive Cleaning* », qui a ultérieurement laissé place au processus de « *New Meter New EAN* », lesquels prévoient que la facturation des consommations avant le nouvel EAN est effectuée par ORES et non pas par les fournisseurs, en raison des impacts négatifs pour ceux-ci s'ils devaient assurer eux-mêmes cette facturation. Les fournisseurs et les GRD sont par ailleurs en discussion afin de déterminer les modalités d'indemnisation des fournisseurs en raison de l'absence de transmission des données de comptage dans les délais par les GRD.

En sus, la CWaPE relève que la médiatisation des points bloqués – déclenchée par l'ampleur des blocages – a entraîné une crainte généralisée qui dissuade de nombreux consommateurs de changer de fournisseur ou encore de changer de formule tarifaire compromettant leur droit d'éligibilité ainsi que leur participation active au marché de l'énergie, tels que consacrés dans le droit européen et wallon.

2.2. Principe de proportionnalité à appliquer à l'amende administrative envisagée

2.2.1. Résumé de la position d'ORES

À titre subsidiaire, si la CWaPE confirmait sa volonté de lui infliger une amende administrative, ORES conteste la proportionnalité du montant envisagé tel qu'annoncé dans le courrier de la CWaPE du 18 juillet 2025.

ORES estime, tout d'abord, que la sanction administrative envisagée n'est d'aucune utilité pour tendre vers le respect de ses obligations en matière de transmission des données et ne pourrait pas non plus accélérer la résolution des dysfonctionnements actuellement pris en charge par ORES.

ORES relève ensuite que les modalités envisagées de l'amende administrative ne tiennent pas compte des circonstances de l'espèce et sont disproportionnées en ce qu'elles infligeraient une sanction quotidienne à ORES tant que les points bloqués de plus de 18 mois ne sont pas résolus dans leur totalité et sans limitation de la sanction dans le temps. ORES rappelle que ce taux de résolution de 100% est incompatible avec ses obligations de moyens et précise également que l'échantillon des points bloqués de plus de 18 mois et de moins de 24 mois s'étoffe de manière continue par l'ajout de cas plus complexes. ORES indique également que bien que l'approche « *New Meter, New EAN* » se veut efficace, la pratique a démontré que de nombreux retards dans le planning trouvent leur origine dans divers facteurs qui échappent au contrôle d'ORES (ex : clients non présents).

ORES indique que l'amende est disproportionnée en ce qu'elle sanctionne des manquements du GRD sans tenir compte des effets réels sur les objectifs de stabilité de marché et de protection des consommateurs. ORES estime en effet que les blocages n'affecteraient ni l'enregistrement des consommations en vue d'une facturation future, ni les consommateurs qui ne changent pas de fournisseurs. Selon ORES, les consommateurs ne sont pas préjudiciables au vu du nombre de plaintes ouvertes auprès du SRME qui ont été considérablement réduites dans le cadre de l'injonction n°1. Selon ORES, l'absence de définition d'objectifs de performance par la CWaPE en termes de délais de transmission des données de comptage reflèterait, par ailleurs, le fait que cette problématique ne serait pas pour la CWaPE « *une problématique suffisamment sérieuse que pour être définie comme une cible à atteindre par les GRD* ».

Pour les motifs précités, ORES demande que le montant de l'amende administrative qui lui serait appliquée, respecte le principe de proportionnalité et soit réduite au minimum légal.

2.2.2. Utilité de la procédure d'injonction

La CWaPE constate que l'initiation de la procédure de la première injonction en date du 4 avril 2025, relative à 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 (4 plaintes) 2023 (56 plaintes) et 2024 (148 plaintes), a fortement contribué à en accélérer la résolution. Ainsi ORES est parvenu à résoudre totalement, en date du 7 août, soit en à peine 4 mois, les 208 points qu'il n'était pas parvenu à débloquer jusqu'alors et ce pour certains depuis plus de trois ans.

Le mémoire contenant les moyens de défense d'ORES dans le cadre de cette première injonction, tel que transmis à la CWaPE par courrier recommandé et reçu en copie avancé par courriel du 27 juin 2025, mentionne expressément que des moyens supplémentaires ont été mobilisés afin de respecter l'injonction de la CWaPE. Ainsi, on peut lire au point 14 du mémoire susmentionné le passage suivant :

« Pleinement conscients que des efforts supplémentaires s'imposaient pour respecter votre injonction du fait que les chiffres ne diminuaient pas suffisamment rapidement, nous avons décidé de renforcer encore davantage notre engagement, en mobilisant des ressources supplémentaires et en accélérant la résolution en étroite collaboration avec Atrias et nos équipes internes. Ainsi, Atrias a mobilisé trois personnes spécifiquement dédiées au traitement des EAN bloqués dans la CMS. De son côté, ORES a fixé comme priorité maximale à toutes les équipes concernées la résolution des plaintes nécessitant une analyse ou une intervention de sa part. ».

ORES reconnaît donc pleinement que la première procédure d'injonction a permis d'accélérer la résolution des dysfonctionnements constatés tant en son sein qu'au sein de la structure ATRIAS en mobilisant des ressources qu'il n'avait pas été possible de mobiliser jusqu'alors.

Par ailleurs, ORES a présenté à la CWaPE, lors d'une réunion de suivi des injonctions, qui s'est tenue le 5 mai 2025, un état des lieux des moyens mis en œuvre pour respecter les différentes injonctions initiées par la CWaPE. Dans le power point de présentation, il est spécifiquement indiqué que la mise en œuvre de la procédure « *New Compteur, New EAN* » a été mise en place de façon concomitante au lancement de la procédure d'injonction, ayant fait l'objet de plusieurs échanges préalables, et ce afin de permettre d'assurer le respect de l'injonction 2 concernant le blocage des points de longue durée.

La CWaPE ne peut donc admettre que la présente procédure n'est d'aucune utilité pour accélérer la résolution des dysfonctionnements constatés.

2.2.3. Approche constructive préalable à la procédure d'injonction

La CWaPE rappelle, tout d'abord, qu'elle a toujours privilégié la tenue d'une attitude constructive et de dialogue avec ORES dans le cadre du traitement du présent dossier afin de favoriser une mise en conformité volontaire, dans le respect du principe de proportionnalité, avant toute mesure coercitive (*cf. supra*).

Cette attitude constructive est par ailleurs reconnue directement par ORES dans son mémoire en défense qui indique, dans son point 8 que :

« plusieurs réunions bilatérales ont été organisées entre les représentants d'ORES et de la CWaPE en 2024 et 2025 durant lesquelles les deux entités ont collaboré afin d'examiner la faisabilité juridique et technico-économique de diverses méthodes (...) ».

La CWaPE souligne que ce dialogue a même commencé dès début 2023, lorsque le Service régional de médiation pour l'énergie a, par courrier du 19 janvier 2023, attiré l'attention des GRD sur l'augmentation exponentielle du nombre de plaintes liées à des problèmes informatiques et en sollicitant de leur part un descriptif des mesures correctives mises en œuvre. Par courriers communs envoyés en date des 14 novembre 2023 et 22 mai 2024, les régulateurs régionaux ont demandé aux différents GRD, 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. Comme l'indique 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.

Il est à noter que le mémoire en défense présenté par ORES dans le cadre de la première injonction fait également référence à l'attitude collaborative de la CWaPE, en son point 11 :

« Avec la collaboration de la CWaPE et des fournisseurs, nous avons ainsi réfléchi à apporter des solutions (...) »

et, de façon plus appuyée, en son point 18, comme suit :

« Par ailleurs, il convient de rappeler que la CWaPE a fait preuve de souplesse, de compréhension et d'une approche constructive dans le traitement du présent dossier. Elle a en effet attendu une période significative avant d'initier la procédure d'amende, privilégiant des échanges avec GRD en dehors de la procédure d'injonction/ imposition d'une amende administrative et en laissant au GRD de nombreux délais successifs pour procéder au déblocage des EAN concernés. ».

Ces échanges réguliers, qui se sont tenus en amont de la procédure d'injonction et visant de façon indistincte l'évolution des points bloqués, que ceux-ci fassent ou non l'objet d'une plainte auprès du SRME, ont eu pour effet qu'une période significative s'est écoulée avant que la CWaPE décide d'initier la présente procédure d'injonction/impératif d'amende administrative et a permis à ORES de disposer de nombreux délais successifs pour procéder au déblocage des EAN concernés sans être soumis au paiement d'une amende administrative.

Par ailleurs, la décision d'injonction du 4 avril 2025 laissait encore à ORES un délai de 3 mois, à savoir jusqu'au 1^{er} juillet 2025, pour débloquer les EAN bloqués depuis plus de deux ans. A ce délai, il convient également d'ajouter les délais légaux régissant la présente procédure tels que prévus par les articles 53bis du décret électricité et 48bis du décret gaz, à savoir :

- préalablement à la fixation d'une amende administrative, la CWaPE doit informer la personne concernée par lettre recommandée et l'inviter à lui transmettre un mémoire contenant ses moyens de défense ;
- le mémoire doit être notifié à la CWaPE par lettre recommandée, dans les quinze jours qui suivent la réception de la lettre recommandée ;
- l'audition se déroule au plus tôt vingt-cinq jours ouvrables après l'envoi de la lettre recommandée visée à l'alinéa précédent ;
- la CWaPE fixe le montant de l'amende administrative par une décision motivée et en informe la personne concernée dans les dix jours de l'audition, par lettre recommandée.

Par ailleurs, les articles 53ter du décret électricité et 48ter du décret gaz précisent en leur alinéa 2 que :

« Si le montant de l'amende est fixé par jour calendrier, il est dû à compter du lendemain de la notification de la décision, dans ce cas, l'amende est applicable jusqu'à la date à laquelle la personne concernée s'est conformée à ses injonctions ».

Au vu de ce qui précède, seuls feront l'objet d'une amende administrative, non pas les points qui étaient bloqués à l'échéance fixée dans l'injonction (dans le cas d'espèce au 1^{er} septembre 2025), mais uniquement ceux qui étaient bloqués en date de l'audition du 6 novembre et qui le resteraient encore au lendemain de la notification de la présente décision, laissant encore à ORES un délai de plus de deux mois et demi pour résoudre ces blocages.

Ensuite, l'affirmation d'ORES selon laquelle « *l'échantillon des points bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois s'étoffe de manière continue par le simple écoulement du temps* » n'est pas correcte puisque, dans le cadre de la présente procédure d'injonction, ces points ont été figés définitivement à la date de l'audition d'ORES.

Enfin, ORES ne peut se prévaloir des aléas de la présence des clients pour justifier son retard dans la résolution de certains points bloqués. En effet, en mettant volontairement en œuvre la technique « *New Meter, New EAN* », plus de deux ans après le constat des dysfonctionnements et à l'aube de la période estivale, ORES n'était pas sans savoir que ce procédé engendrerait des replanifications liées à l'absence des utilisateurs aux dates envisagées ou convenues. Les aléas invoqués par ORES découlent directement du choix d'ORES d'avoir opté pour le remplacement d'équipements physiques parfaitement fonctionnels, pour solutionner un problème informatique.

Pour le surplus, en ce qui concerne l'affirmation d'ORES relative à l'incompatibilité de l'imposition d'une amende administrative au vu de la nature de ses obligations, qu'ORES qualifie d'« obligation de moyen », il est renvoyé à l'argumentation développée au point 2.1.2. de la présente décision.

2.2.4. Opportunité d'infliger l'amende au vu des impacts sur les utilisateurs et sur le marché

Comme il a été développé *supra*, les blocages de longue durée impactent de manière considérable les utilisateurs de réseau et le fonctionnement du marché de l'énergie.

Tout d'abord, il y a eu lieu de nuancer l'affirmation d'ORES selon laquelle les points bloqués n'affecteraient pas les consommateurs qui ne changent pas de fournisseur et qui représenteraient 95% des consommateurs sur base mensuelle. En effet, en 2024, il y a eu 268 000 switchs en électricité chez ORES (supplier + customer + combined) sur 1.413.000 EAN, soit un ratio de 19%, ce qui implique qu'un EAN sur 5 pourrait potentiellement être affecté (et non pas 5%). L'impact est donc plus large que le taux de changement de fournisseurs évoqué par ORES.

Ensuite, la CWaPE constate qu'en outre, le 'régime de facturation *a posteriori*' fait partie des situations génératrices d'impact. Or, dès lors que les blocages perdurent depuis plus de 18 mois, l'entièreté des EAN bloqués sont automatiquement concernés par un retard de facturation étant donné que, dans ces cas, le fournisseur est dans l'incapacité d'émettre la facture de décompte annuelle faute de données de comptage disponibles en temps utile. Ces blocages prolongés entraînent des conséquences préjudiciables diverses pour les utilisateurs : absence de facture de clôture ou de décompte dans les délais légaux, avec pour conséquences d'importantes potentielles régularisations à la clé, l'impossibilité d'adapter les mensualités à la consommation réelle, le blocage du changement de fournisseur portant atteinte du droit d'éligibilité, etc.

Il convient également de rappeler que contrairement à ce que prétend ORES, une diminution du nombre de plaintes auprès du SRME, intervenant de seconde ligne, ne saurait être interprétée comme un baromètre d'absence de préjudice pour les utilisateurs concernés. De nombreuses réclamations sont en effet adressées directement à ORES ou aux fournisseurs – qui doivent assurer un traitement des plaintes en 1^{re} ligne –, voire à d'autres acteurs de terrains sans nécessairement faire l'objet d'une saisine du SRME.

Au-delà des conséquences directes pour les utilisateurs, la CWaPE rappelle que les blocages prolongés des EAN affectent également le bon fonctionnement du marché, et en particulier les fournisseurs. Privés des données de comptage nécessaires, ces derniers, au vu du rôle monopolistique des GRD, se trouvent dans l'incapacité d'assurer leurs missions essentielles, impacte la qualité du service rendu aux clients, mais aussi la stabilité et l'efficience du marché dans son ensemble. Il ne peut par conséquent pas être reproché à la CWaPE de ne pas avoir tenu compte de ces impacts réels tant sur l'ensemble des consommateurs concernés.

2.3. Proportionnalité de l'amende

La CWaPE rappelle qu'elle dispose d'un large pouvoir d'appréciation dans l'exercice de ses compétences de contrôle et de sanction qui lui permet de tenir compte, conformément au principe de proportionnalité, des circonstances concrètes du manquement, notamment de sa durée, de sa gravité, de son impact sur le marché et les utilisateurs, ainsi que de la réactivité du gestionnaire de réseau.

Ainsi, la CWaPE, tant dans son approche collaborative du dossier que dans le cadre de la fixation des modalités relatives à la fixation de l'amende administrative, a toujours été attentive au respect du principe de proportionnalité.

Pour rappel, le courrier du 4 avril, dans sa deuxième injonction en ce qu'elle vise les points bloqués de longue durée a établi trois échéances selon que les points sont bloqués depuis plus de 2 ans, entre 1,5 et 2 ans et entre 1 et 1,5 an. Ce découpage témoigne non seulement de l'attitude compréhensive de la CWaPE face aux dysfonctionnements techniques rencontrés par les GRD mais également de la volonté de mettre la priorité sur la résolution des blocages les plus anciens afin de tenir compte de l'impact de ceux-ci sur le marché et sur les consommateurs.

Par ailleurs, le montant minimum légal de l'amende administrative, à savoir 250 euros avait bien été retenu et appliqué dans le cadre du montant envisagé par la CWaPE, tel que détaillé dans son courrier du 12 septembre 2025, pour la dernière tranche des 10 EAN à résoudre (ce qui correspond à la décision de sanction administrative adoptée dans le cadre de l'injonction 1 et de l'injonction 2.A relative aux points bloqués depuis plus de deux ans), accompagnée d'une progressivité (50 euros par tranche de 10 EAN jusqu'à 50 EAN, 100 euros pour la tranche de 50 EAN jusqu'à 100 EAN et ensuite 150 euros par tranche de 100 EAN non débloqués). Il était également précisé que le montant de l'amende n'était pas cumulatif par tranche, mais s'appliquait uniquement en fonction du nombre total de dossiers non résolus, selon la tranche correspondante.

À la suite de l'audition d'ORES du 6 novembre, la CWaPE constate que depuis l'injonction du 4 avril 2025, ORES a développé de nombreux efforts, pour résoudre un maximum de points bloqués de plus de 18 mois et de moins de 24 mois passant ainsi d'un total de **969** points bloqués lors du lancement du courrier d'injonction du 4 avril à **769** points restant encore non résolu au 1^{er} septembre à **226** points bloqués à la date de l'audition du 6 novembre.

Afin de tenir compte de l'évolution positive de ces résolutions mais considérant que les efforts déployés sont cependant encore insuffisants et qu'il n'est pas admissible que des points restent bloqués depuis plus d'un an et demi, voire indéfiniment, la CWaPE estime, conformément au principe de proportionnalité, qu'il convient d'adapter le montant de l'amende administrative, tel qu'initialement envisagé dans son courrier du 12 septembre 2025, comme suit :

| Nombre d'EAN bloqués depuis plus de 2 ans | Amende (€ par jour de retard) |
|--|--------------------------------------|
| 1-50 | 250 |
| 51-100 | 400 |
| 101-200 | 550 |
| 201-300 | 700 |

Tout comme pour le montant initialement envisagé, il est entendu que le montant de l'amende n'est pas cumulatif par tranche mais s'appliquera uniquement en fonction du nombre total de dossiers non résolus, selon la tranche correspondante.

2.4. Demande de sursis

2.4.1. Résumé de la position d'ORES

À titre infiniment subsidiaire, ORES demande à la CWaPE de lui octroyer le bénéfice d'un sursis d'un an à l'exécution du paiement de l'amende administrative qui lui serait – par impossible – infligée et ce conformément aux articles 53*septies* du décret électricité et 48*septies* du décret gaz. À l'appui de sa requête, ORES indique que les amendes administratives qui seraient imposées à ORES n'auraient pas un caractère définitif et qu'elle ne s'est pas vu infliger d'amende administrative pour un manquement constaté par l'injonction dans l'année qui précède cette dernière et qu'il faudrait éviter de faire peser sur elle une pression financière disproportionnée.

2.4.2. Inapplicabilité du sursis

L'article 53*septies* du décret électricité et l'article 48*septies* du décret gaz permettent à la CWaPE, par la décision qui inflige l'amende administrative, d'accorder, en tout ou partie, le sursis à l'exécution du paiement de cette amende. Ce sursis est assorti d'un délai d'épreuve d'un an, courant à compter de la notification de la décision. En cas de nouvelle infraction durant ce délai, entraînant une nouvelle amende administrative, la CWaPE peut révoquer le sursis, rendant immédiatement exigible le paiement de l'amende initialement suspendue.

Cette disposition ne semble toutefois pas pouvoir être appliquée lorsque l'imposition d'une amende fait suite au non-respect d'une injonction. En effet, il s'inscrit dans une dynamique de sanction d'un acte passé, avec une perspective de réhabilitation. Il paraît dès lors logique d'associer un sursis à une amende réprimant un comportement passé.

Or, les articles 53*ter* et 48*ter*, alinéa 3, des décrets précités énoncent que l'amende est due à partir du lendemain de la notification de la décision et jusqu'à la mise en conformité avec l'injonction. Il en résulte qu'au jour de la présente décision, le comportement sanctionné est toujours en cours.

Dans ces conditions, il apparaît inenvisageable d'assortir une telle amende d'un sursis, dès lors que ce mécanisme suppose l'extinction préalable du manquement. Accorder un sursis dans ce contexte reviendrait à suspendre une sanction alors même que l'infraction perdure, ce qui serait contraire à l'esprit du dispositif légal.

Pour les raisons exposées ci-dessus, la CWaPE estime qu'il ne lui appartient pas de faire usage du mécanisme de sursis prévu aux articles 53*septies* du décret électricité et 48*septies* du décret gaz, l'amende administrative sanctionnant un comportement toujours en cours au moment de la décision.

Par ailleurs, il convient de rappeler que la CWaPE a fait preuve de souplesse, de compréhension et d'une approche constructive dans le traitement du présent dossier. Elle a en effet attendu une période significative avant d'initier la procédure d'amende, privilégiant des échanges avec GRD en dehors de la procédure d'injonction/ imposition d'une amende administrative et en laissant au GRD de nombreux délais successifs délais pour procéder au déblocage des EAN concernés (à ce sujet, voir les développements ci-dessus au point 2.2.).

Cette attitude témoigne de la volonté de l'autorité de régulation de privilégier le dialogue et la mise en conformité volontaire, dans le respect du principe de proportionnalité, avant toute mesure coercitive.

2.5. Méthode « New Meter New EAN »

Lors de l'audition du 4 septembre 2025 concernant l'injonction relative aux points bloqués de plus de 2 ans, ORES a confirmé que la méthode « New Meter New EAN » consiste à remplacer le compteur d'un point bloqué, que celui-ci soit un compteur mécanique ou un compteur communicant, afin de traiter les points ne pouvant être débloqués par la méthode classique du « recovery ». La CWaPE déplore que cette méthode, utilisée pour résoudre un problème de nature informatique, entraîne nécessairement le remplacement de certains compteurs communicants nouvellement placés, qui ne présentent pas de dysfonctionnements techniques.

La CWaPE se réserve ainsi la possibilité d'examiner ce point ultérieurement sous les angles techniques et tarifaires.

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, V. 65, §1^{er}, V.70, §§1^{er} et 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, 139, §3, 175, §2 et 177, §§1^{er} et 2 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 GRD - ORES ASSETS SC - de se conformer à ses obligations relatives à la transmission des données de comptage, en résolvant, au plus tard pour le 1^{er} septembre 2025, les points bloqués depuis plus d'un an et demi jusqu'à 2 ans (que ce soit au sein de la CMS ATRIAS ou du « backend » d'ORES) ;

Vu le courriel du 3 septembre 2025 d'ORES ASSETS SC, transmettant à la CWaPE le statut de l'état d'avancement du déblocage des points bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois ;

Vu le courrier recommandé de la CWaPE du 12 septembre 2025 constatant qu'ORES ASSETS SC 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'infraction 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 avancée par courriel du 30 septembre 2025 ;

Vu le procès-verbal de l'audition d'ORES ASSETS SC du 6 novembre 2025 tel que signé contradictoirement le 11 novembre 2025 ;

Vu le fichier Excel tel que transmis par courrier du 13 novembre 2025 listant les différents EAN bloqués depuis plus de 18 mois à la date du 5 novembre 2025 ;

Considérant que les GRD ont pour obligations de collecter, valider et de transmettre au marché les données de comptage de leurs utilisateurs de réseaux ;

Considérant que cette obligation de transmission des données de comptage est au cœur du métier des GRD, qu'ils disposent à ce sujet d'un monopole dans l'exercice de leurs fonctions en ce qu'ils sont les seuls à pouvoir assurer la collecte, la validation et la transmission des données de comptage indispensables au bon fonctionnement du marché ;

Considérant que les articles V.65 et V.70 du RTDE prévoient l'obligation pour le GRD de communiquer au fournisseur les données de mesure et de comptage validées au plus tard dans les 10 jours ouvrables pour l'entièreté des points d'accès, soit après réception des données de lecture pour les clients relevés annuellement (art. V.70, §2), soit pour le mois suivant pour les clients relevés mensuellement (art.V.70, §1er) ou pour le 10^e jour ouvrable après la consommation pour les clients pourvus d'une lecture automatique dont la puissance de raccordement est supérieure à 56 kVA (art.V.65, § 1er, 2).

Que des obligations similaires sont prévues dans le RTDG en prévoyant « *une communication des données de mesure et de comptage au plus tard le 20^{ème} jour ouvrable* » soit après le relevé pour les clients relevés annuellement (art. 177, § 2) et mensuellement (177, § 1^{er}), soit le 20^e jour ouvrable suivant le mois concerné pour les clients avec un profil d'utilisation mesuré (art.175, § 2) ;

Considérant que les délais prévus, bien qu'ils ne donnent pas lieu à une sanction automatique en cas de dépassement des délais, encadrent une obligation substantielle dont l'inexécution tardive est sanctionnable sur la base de l'article 53 du décret électricité et de l'article 48 du décret gaz ;

Considérant que la transmission des données de comptage aux fournisseurs s'effectue via une plateforme centralisées appelée ATRIAS, qui repose sur un système de communication standardisé nommé MIG (*Message Implementation Guide*) ;

Considérant que le passage au protocole MIG6 en Belgique a engendré des difficultés opérationnelles depuis sa mise en œuvre fin 2021, à savoir notamment le blocage depuis cette date, de milliers d'EAN et l'absence de transmission des données de comptage dans les délais légaux ;

Considérant que les blocages ont concerné l'ensemble des GRD belges ;

Considérant que ces blocages ont été suivis de près par les régulateurs dont la CWaPE, en particulier au sein du Comité de suivi de la plateforme ATRIAS ;

Considérant que compte tenu de l'augmentation du nombre de cas, du vieillissement des EAN bloqués et du taux de résolution insuffisant par les GRD, les régulateurs régionaux ont entamé des démarches dès 2023 afin que les GRD belges se conformément à leurs obligations ;

Considérant que la CWaPE a poursuivi des échanges bilatéraux avec ORES en privilégiant une approche collaborative ;

Considérant que, face à l'insuffisance des résultats obtenus et à l'impact persistant des blocages sur le fonctionnement du marché de l'énergie, la CWaPE a enjoint, en date du 4 avril 2025, l'ensemble des GRD wallons disposant de points d'accès bloqués depuis plus d'un an, de se conformer à leurs obligations en matière de transmission des données de comptage et de procéder au déblocage effectif des points bloqués ; que la CWaPE n'a eu d'autre choix que d'initier une procédure d'injonction assortie d'une sanction administrative, afin de ne pas manquer à ses propres missions de régulation et de garantie du bon fonctionnement du marché ;

Considérant qu'un blocage prolongé des EAN a des impacts pour les utilisateurs et acteurs de marché et compromet le bon fonctionnement du marché ;

Considérant en particulier que les blocages de longue durée impactent 100% des utilisateurs concernés étant donné que ceux-ci ne reçoivent pas leur facture de décompte dans les délais applicables – à savoir une échéance légale annuelle – ainsi que de se voir rembourser un éventuel trop-perçu ; qu'outre cet impact, de nombreux utilisateurs sont empêchés de changer de fournisseur, de clôturer un contrat à la suite d'un déménagement, etc.

Considérant que peu après le lancement de la procédure d'injonction, soit en date du 25 avril 2025, il restait 957 points bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois chez ORES ;

Considérant que, bien qu'ORES ait mis en place il y a plusieurs années un mécanisme de « recovery classique » pour tenter de résorber les points d'accès bloqués, celui-ci s'est révélé insuffisant au regard de l'ampleur du problème ; qu'ORES n'a pas mobilisé en temps utile les ressources nécessaires à leur résolution ; qu'il n'a déployé des dispositifs permettant un déblocage massif des cas concernés, tels que le processus « *New Meter, New EAN* », qu'à un stade tardif, bien après le constat initial des dysfonctionnements ;

Que par ailleurs l' « *invasive cleaning* » très tardivement enclenché n'a pas produit les effets escomptés en matière de résolution de blocage ;

Considérant que les efforts déployés, certes conséquents, sont toutefois encore jugés insuffisants et qu'il n'est pas admissible que des points restent bloqués depuis plus de deux ans, voire indéfiniment ;

Considérant que la CWaPE constate qu'ORES reste en défaut de se conformer à son obligation de transmission des données de comptage ;

Considérant qu'il convient toutefois de tenir compte de l'évolution positive depuis l'injonction (957 EAN à 231 EAN bloqués au jour de l'audition) tout en incitant ORES à poursuivre rapidement le déblocage de l'ensemble des points bloqués de plus de 18 mois et de moins de 24 mois tels que listés dans le fichier ORES transmis par courriel septembre ;

Considérant qu'il convient d'adapter le montant de l'amende administrative, tel qu'initialement envisagé par la CWaPE dans son courrier du 12 septembre, en augmentant la tranche initiale à laquelle est appliquée le montant minimum légal de l'amende, soit 250 euros, de 10 EAN à 50 EAN réduisant de ce fait le montant applicable des cas les plus problématiques à résoudre mais tout en maintenant l'augmentation du montant initial de l'amende de 150 euros par tranches ;

Considérant qu'il serait contraire à l'esprit des articles 53^{septies} du décret électricité et 48^{septies} du décret gaz d'accorder le sursis à l'exécution du paiement de l'amende administrative infligée pour une infraction non résolue au moment de la décision ;

Le Comité de direction de la CWaPE décide :

- d'infliger à ORES ASSETS SC une **amende administrative dont le montant 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 226 points encore bloqués lors de l'audition du 6 novembre 2025 et tels que listés dans le fichier Excel transmis par ORES par courriel du 13 novembre 2025**, est déterminé comme suit :

| Nombre d'EAN bloqués depuis plus de 18 mois et de moins de 24 mois | Amende (€ par jour de retard) |
|---|--------------------------------------|
| 1-50 | 250 |
| 51-100 | 400 |
| 101-200 | 550 |
| 201-300 | 700 |

Le montant de l'amende n'est pas cumulatif par tranche mais s'applique uniquement en fonction du nombre total de dossiers non résolus, selon la tranche correspondante.

* *
*

La présente décision peut, en vertu de l'article 50ter 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 50bis 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 50ter, § 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 du 30 septembre 2025, avec copie avancée par courriel
- Procès-verbal de l'audition d'ORES ASSETS SC du 6 novembre 2025