

*Date du document : 03/04/2026*

## DÉCISION

CD-26d03-CWape-1252

### **NON-RESPECT PAR ORES ASSETS SC DES DISPOSITIONS LÉGALES EN MATIÈRE D’AFFICHAGE DU SOLDE SUR LES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT**

*Rendue en application de l'article 53, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 48, § 1<sup>er</sup> du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz*

## Table des matières

1.	RÉTROACTES.....	3
2.	POSITION D'ORES ET EXAMEN DE LA CWAPE .....	10
2.1.	<i>Remarques liminaires</i> .....	10
2.2.	<i>Dispositions dont la violation est invoquée et fondement de l'amende envisagée</i> .....	11
2.2.1.	À titre principal : nature des obligations découlant de l'article 35bis, §§2 et 3, du décret électricité et de l'article 33bis/2 du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1 <sup>er</sup> , 5, du RTDE.....	13
2.2.2.	À titre subsidiaire : analyse du caractère proportionné de l'amende envisagée .....	20
2.2.3.	À titre infiniment subsidiaire : demande de sursis .....	21
3.	DÉCISION DE LA CWAPE .....	22
4.	VOIES DE RECOURS.....	25
5.	ANNEXES CONFIDENTIELLES .....	25

## 1. RÉTROACTES

Le 6 novembre 2025, lors de la rencontre annuelle organisée par les CPAS en vue de réunir les GRD, les fournisseurs et la CWaPE, la CWaPE a pris connaissance, d'une façon assez fortuite, d'un défaut de mise à jour du solde disponible sur plus de 2 000 compteurs à prépaiement sur le territoire d'ORES ASSETS SC (ci-après : « ORES »).

Le 21 novembre dernier, lors d'une réunion via Teams organisée entre la CWaPE et ORES sur le sujet du prépaiement, la CWaPE a demandé à ORES de lui communiquer de plus amples informations sur le défaut rencontré et les difficultés en résultant (nombre de compteurs impactés, raisons, procédures mises en place par ORES, hauteur de la dette moyenne, nombre d'auto-coupures...). Malgré les intentions exprimées lors de ladite réunion de nous communiquer les informations demandées, ORES n'a pas fait parvenir à la CWaPE les informations dans les délais prévus.

Par courrier du 19 décembre 2025, la CWaPE a dès lors listé une série de questions afin de pouvoir comprendre la problématique, évaluer son ampleur et l'impact sur l'ensemble de ce segment de clientèle ainsi que disposer d'informations précises quant aux stratégies mises en place par ORES pour endiguer le problème. La réponse d'ORES était attendue pour le 7 janvier 2026.

En date du 8 janvier 2026, ORES a communiqué à la CWaPE les informations suivantes :

*« Suite à la mise à jour de nos applicatifs en juin 2025, nous avons détecté en septembre dernier un dysfonctionnement affectant la mise à jour du solde affiché sur l'espace prépaiement d'un nombre limité de clients.*

*Nous estimons qu'environ 5% des clients en prépaiement étaient concernés lors de la détection du problème en septembre, alors que cette proportion est actuellement baissée à 1,5% (1.000 clients).*

*Il y a lieu de noter que ce problème n'impacte aucunement la fourniture d'énergie et que les clients peuvent continuer à recharger normalement.*

*Nous avons mis en place plusieurs actions qui nous ont permis de garder le contrôle de la situation et de réduire progressivement le nombre de clients concernés, parmi lesquelles*

- *une information proactive via notre site web et l'envoi de sms aux clients concernés,*
- *un suivi quotidien de la situation*
- *la mise en place d'une équipe dédiée pour les actions correctives à court terme.*

*Le problème pourra être définitivement résolu via un correctif intégré lors de la mise en place des applications tarif 26 au premier trimestre 2026.*

*Le problème rencontré trouve son origine dans certains blocages de transferts de données entre nos outils IT qui font que celles-ci n'atteignent pas la plateforme de prépaiement : en principe, les données du compteurs arrivent dans l'outil Comet qui les transfère dans l'outil Marco qui les envoie ensuite dans PPP, mais des problèmes ont été identifiés entre Comet et Marco ou entre Marco et PPP.*

*Le problème a été difficile à identifier parce ses effets sont comparables à des situations opérationnelles usuelles, par exemple dans le cas de maisons vides, de « Teko » abaissés ou d'autres cas particuliers.*

*Le volume de cas usuels présentant les mêmes « symptômes » que le problème actuellement rencontré oscille généralement entre 800 et 1.000 clients pour les deux fluides et nous n'avons pu détecter un problème structurel que lorsque le volume s'est écarté significativement de ces chiffres, mi-septembre dernier.*

*Nous pensons que le problème a démarré lors de la mise en production de nos nouveaux outils IT concernés en juin dernier.*

*Nous avons dès lors considéré comme problématiques tous les cas pour lesquels les données ne remontaient pas depuis juin.*

*Il y a eu un pic de 4.800 cas cet automne (incluant 800 à 1.000 cas « usuels » non concernés par le problème).*

*Comme évoqué dans le mail précédent, nous avons pris une série de mesures en vue d'endiguer le problème dans l'attente de sa résolution structurelle.*

*Celle-ci aura lieu lors des prochaines mises à jour des outils en janvier, février, mars et mai 2026 qui vont chacune permettre d'éliminer une partie des flux problématiques.*

*Nous avons effectué un cleaning en décembre, ce qui a permis de réduire fortement le nombre de cas concernés. Nous avons également mis en place un monitoring journalier qui permet de résorber la plupart des nouveaux cas (63% dans les deux jours).*

*Actuellement (à la date du 5 janvier 2026), il y a encore 1.572 clients globalement pour les deux fluides pour lesquels les données ne passent pas (dont entre 800 et 1.000 pour des raisons autres qu'opérationnelles chez nous comme évoqué ci-dessus).*

*Nous ne sommes pas en mesure de produire un listing des clients concernés parce que la plupart d'entre eux (entre la moitié et les deux tiers) constituent un volume tournant usuel non lié au problème considéré ici sans que nous puissions les identifier.*

*Nous ne sommes non plus pas en mesure de vous fournir un listing exhaustif des nouveaux cas dans la mesure où le monitoring est traité automatiquement au niveau IT.*

*Nous avons placé un message général sur la plateforme de prépaiement et notre call center peut également fournir toutes les informations utiles aux clients qui appelleraient. Nous avons choisi de ne pas informer davantage de façon proactive l'ensemble des clients en prépaiement afin de ne pas inquiéter des clients inutilement.*

*Enfin, pour les clients chez qui une dette aurait été créée, le client n'est pas coupé immédiatement : un processus automatisé s'enclenche alors pour informer le client par sms ou mail du nouveau solde (négatif) et du délai de 48 heures pour repasser en positif (voir contenu des sms ci-dessous). Afin d'éviter la coupure en cas de difficulté de paiement à court terme, le client dispose à ce moment de la possibilité de contacter Connexio pour remettre le solde à 20 euros et postposer la dette à la facture de régularisation. ».*

Les réponses apportées aux questions et inquiétudes de la CWaPE étant incomplètes et *in fine* insatisfaisantes au vu des obligations en cause, la CWaPE a sollicité une nouvelle réunion. Celle-ci s'est tenue via Teams en date du 27 janvier 2026 et avait pour but de permettre à ORES, à nouveau, de préciser et compléter ses réponses aux questions de la CWaPE et de présenter son plan d'actions en vue de corriger la situation et limiter les conséquences pour les clients en prépaiement.

Le même jour, ORES a communiqué à la CWaPE la présentation Powerpoint utilisée lors de cette réunion et par courriel du 30 janvier a communiqué les informations suivantes :

**« Etat de la situation au 29/01/2026**

*Comme expliqué précédemment, tant l'arrivée de nouveaux cas que la réduction du backlog roulant ont fortement diminué depuis novembre 2025. Au pic observé en octobre, nous comptons environ 3.800 compteurs dont les données de consommation ne remontaient pas.*

*À ce moment-là, le dispositif de monitoring n'était pas encore configuré selon les distinctions actuelles (à savoir problème de règle de validation et problème de désynchronisation). Dès lors, nous ne sommes pas en mesure de vous fournir une distinction précise entre les différentes catégories de problèmes pour*

cette période. Sur la base des éléments reconstitués a posteriori, nous pouvons toutefois estimer, en ordre de grandeur, que 85 % des cas étaient liés à la règle de validation et que 15% relevaient de désynchronisations.

Depuis fin novembre/décembre 2025, la situation s'est stabilisée à la suite des différentes interventions IT et opérationnelles. Depuis lors, elle continue de s'améliorer progressivement comme le montre les dernières évolution du backlog roulant ci-dessous.

Diminution du backlog roulant :

- 5 janvier 2026 : 1.572 compteurs
- 20 janvier 2026 : 1.013 compteurs
- 29 janvier 2026 : 862 compteurs, dont :
  - 507 liés à la règle de validation
  - 355 à des problèmes de désynchronisation

Focus sur les cas anciens

Comme évoqué lors de notre échange de mardi, nous accordons une attention particulière au traitement manuel des cas les plus anciens lorsque cela est possible. Grâce à ce travail ciblé, nous avons pu réduire ces cas de 198 au 20/01/2026 à 171 au 29/01/2026 **compteurs** sans remontées de consommation depuis plus de 150 jours. Dans la mesure où la rectification dans la chaîne de nos systèmes interne peut prendre jusqu'à 72h, la réduction devrait apparaître de manière plus marquée dans les prochains jours.

**Concernant les impacts clients**

Nous avons consolidé un ensemble de données issues de différentes sources internes afin d'identifier d'éventuelles situations dans lesquelles un client serait resté coupé sans résolution à la suite de cette problématique.

À ce stade de l'analyse, aucun cas problématique de client encore coupé en lien avec cet incident n'a été identifié.

À cet égard, il est important de souligner qu'une partie des clients concernés — actuellement en cours d'identification détaillée — se trouvaient déjà avant l'incident dans une situation particulière, soit sous limiteur, soit sans consommation et sans rechargement depuis une longue période, parfois supérieure à deux ans.

Pour ces clients, la situation observée ne résulte donc pas exclusivement de l'incident, mais également de leur situation antérieure.

Vous trouverez ci-dessous des informations complémentaires relatives aux autocoupures et aux dettes, permettant d'apprécier plus finement l'impact global de l'incident.

1. **Auto-coupures : aucun signal indiquant une hausse liée à l'incident**

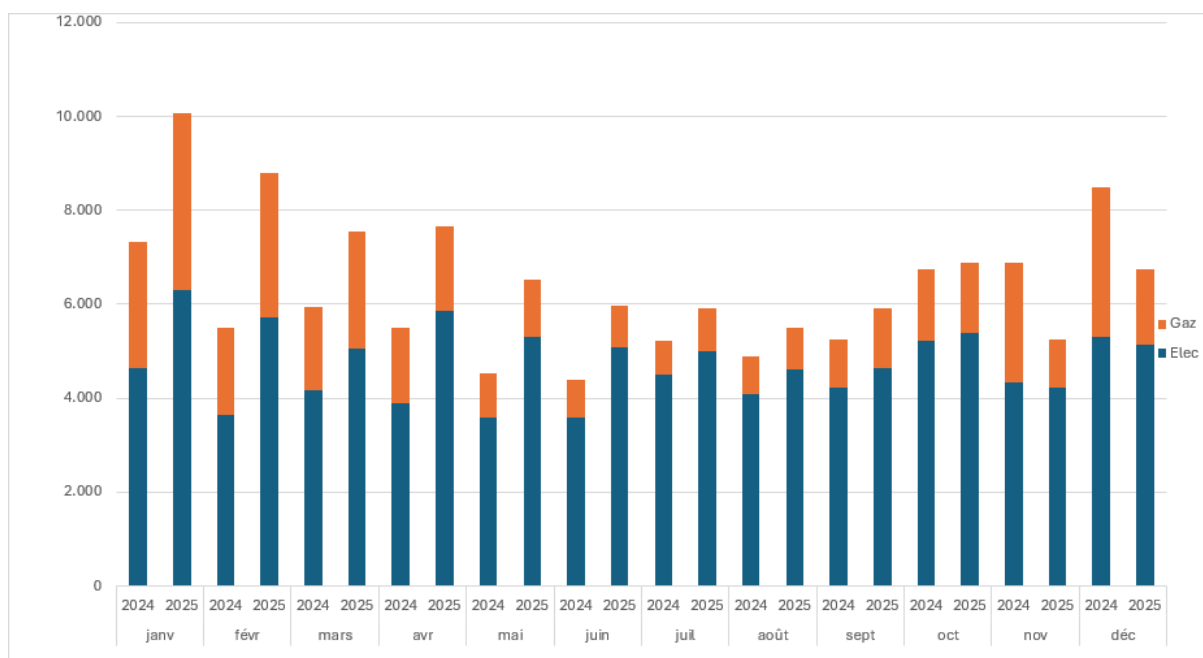
Sur la base des données disponibles concernant les autocoupures — couvrant toutes causes confondues et ne permettant donc pas d'isoler spécifiquement celles liés à la problématique de non mise à jour du solde — nous n'avons pas identifié de pic ou d'augmentation significative corrélable à cet incident.

L'analyse comparative entre 2024 et 2025 montre en effet que :

- Les mois de janvier à juin 2025 présentent un niveau d'autocoupures nettement supérieur à celui observé sur la même période en 2024.
- Cette tendance s'est ensuite progressivement atténuée entre juillet et octobre 2025.
- Une diminution des autocoupures est observée sur les mois de novembre et décembre.

Au vu de la chronologie de l'incident IT, notamment lors de la résolution d'un nombre important de cas en octobre-novembre, une hausse ponctuelle des autocoupures aurait pu être anticipée. Toutefois, aucun signal statistique ne permet de confirmer une telle augmentation.

En d'autres termes, les données globales disponibles indiquent que l'incident n'a pas généré d'augmentation sensible des autocoupures parmi les clients impactés.



Sur la base d'un rapport spécifique que nous avons pu construire, nous avons pu identifier 59 compteurs ayant été coupés.

La répartition est la suivante :

- Coupure de moins d'un jour : 37 compteurs
- Coupure entre 1jour et 2 jours : 5 compteurs
- Coupure de plus de 2 jours : 17 compteurs

## 2. Dette

Sur la base de la situation arrêtée au 23/01/2026, nous dénombrons, parmi les 4.190 compteurs ayant connu un problème de remontée de données de consommation désormais résolu, un total de 1.212 compteurs présentant un solde négatif.

Ce total se répartit comme suit :

- 275 compteurs gaz, pour une dette moyenne de 46,61 EUR ;
- 937 compteurs électricité, pour une dette moyenne de 46,66 EUR.

La répartition des dettes par niveau de montant (gaz et électricité confondus) est la suivante :

- < -15 EUR : 483 compteurs (dette moyenne : -6,70 EUR)
- Entre -15 et -50 EUR : 437 compteurs (dette moyenne : -29,66 EUR)
- Entre -50 et -100 EUR : 164 compteurs (dette moyenne : -69,58 EUR)
- > -100 EUR : 128 compteurs (dette moyenne : -192,96 EUR)

À titre d'information complémentaire, au 29/01/2026, nous avons recensé 82 appels relatifs à une demande de remise de 20 EUR, soit 4 cas supplémentaires par rapport au relevé établi le 20/01/2026.

### Communications

Les fournisseurs concernés — à savoir TotalEnergies, Luminus, Engie, Eneco, DATS24, Ecofix, PowerOnline, Octa+ et Volt — ont été informés en date du 29/01/2026.

Il convient de préciser que le principal fournisseur impacté, à savoir le fournisseur social ORES, était déjà informé de la situation, et que nous avons également répondu à une question spécifique de TotalEnergies à ce sujet.

Vous trouverez en annexe un exemple de communication adressée aux fournisseurs ainsi que les supports transmis (plateforme prépaiement, briefing Contact Center et SMS).

Nous avons réexaminé la possibilité d'adapter les communications destinées aux clients susceptibles d'être coupés à la suite de la résolution de l'incident IT.

À ce stade, nous estimons que l'ajout d'une information indiquant qu'il est possible de remettre le solde à 20 EUR, avec une régularisation ultérieure sur la facture annuelle, pourrait avoir pour effet de repousser le problème pour le client. En outre, cela transfère la dette vers le fournisseur. Cette approche nous semble donc non opportune.

Mesures à l'étude :

Nous analysons la faisabilité technique et opérationnelle de mettre en place une communication via SMS ou email vers tous les nouveaux cas de clients dont les données de consommation ne remontent plus depuis plus de 15 jours. Cette communication serait réalisée hebdomadairement.

**Concernant la résolution**

La résolution de cette problématique a mobilisé toute notre attention et demeure actuellement une priorité.

En complément des éléments déjà communiqués, vous trouverez ci-dessous des informations actualisées concernant les actions entreprises et l'avancement de leur traitement.

**1. Règle de validation (507 compteurs au 29/01/2026)**

- **Réduction et stop de l'inflow**
  - Le release du 19 janvier a permis de réduire significativement l'inflow.
  - Les prochaines mises en production prévues en mars et mai devraient permettre de résoudre définitivement ce type d'incident.
- **Traitement du backlog roulant**
  - Un ticket IT est actuellement en cours de traitement auprès de notre prestataire concernant environ 120 compteurs.
  - Parallèlement, nos équipes de validation poursuivent la résolution progressive du backlog, en concentrant leurs efforts sur les cas les plus anciens.

**2. Désynchronisations (355 compteurs au 29/01/2026)**

- **Stop de l'inflow**
  - La mise en production prévue en février devrait permettre de corriger la cause identifiée et donc de stopper l'inflow.
- **Traitement du backlog roulant**
  - Les cas en attente continuent d'être assignés aux équipes IT ou opérationnelles compétentes pour traitement.

Dès lors, nous estimons que, pour fin février 2026, nous devrions avoir réduit considérablement les cas de backlog roulant. L'estimation actuelle de résolution complète est pour fin mai 2026 (à la suite de la dernière release).

Nous comprenons parfaitement le caractère légitime de votre demande visant à obtenir, par exemple, le montant de la dette au moment de la résolution du problème pour chaque client concerné, ou encore le nombre de clients ayant été coupés à la suite de cet incident.

Toutefois, il est important de souligner que la production de ces informations nécessite des traitements techniques particulièrement lourds. En effet, ces données ne sont pas disponibles dans un référentiel unique : elles nécessitent un croisement de plusieurs bases de données volumineuses, chacune comptant des centaines de milliers de lignes, avec des filtres et conditions de sélection très spécifiques.

Nous avons dû mobiliser nos équipes Analytics et IT, qui ont consacré plus de dix jours-homme à reconstituer ces informations. »

Le courriel repris ci-avant était par ailleurs accompagné de deux pièces jointes :

- Les différentes communications d'ORES à l'attention des consommateurs, d'une part vis-à-vis des clients concernés et d'autre part, au niveau du contact center (centre d'appels). Le contenu de ces messages sont les suivants :

**« Communication SMS vers les clients**

Octobre

*ORES vous informe d'un souci temporaire de mise à jour du solde de votre prépaiement. Pensez à recharger pour éviter une coupure lors de la régularisation.*

Novembre

*ORES vous informe d'un souci temporaire de mise à jour du solde de votre prépaiement. Rechargez pour éviter une coupure. STOP SMS au 8810.*

**Plateforme prépaiement**

*Le solde affiché sur le compteur peut être incorrect suite à une mise à jour du système. Continuez à recharger régulièrement votre compteur pour éviter toute interruption. Merci pour votre compréhension.*

**Contact center**

*Deux types de defects liés à MSS impactent actuellement les clients, avec une conséquence commune : **Pas de mise à jour du solde en PPP**, ce qui rend les clients « **aveugles** » sur leur consommation.*

*Message client : « Il est recommandé aux clients de **continuer à recharger normalement** pour éviter une grosse différence de solde lorsque celui-ci sera mis à jour. » ;*

- La copie d'un courriel du 29 janvier 2026 à l'attention des fournisseurs lequel faisait état des problèmes rencontrés par ORES pour permettre la mise à jour du solde sur les compteurs à prépaiement, et lequel faisait suite à la nécessité, exprimée par la CWaPE lors de la réunion du 27 janvier, d'informer promptement et d'initiative les fournisseurs quant aux difficultés sérieuses rencontrées quant à la mise à jour du solde sur les compteurs communicants à prépaiement et vu l'absence d'information communiquée jusqu'à cette date aux fournisseurs.

Le 13 février dernier, la CWaPE a fait part, par courrier recommandé, à ORES de sa volonté de lui infliger une amende administrative pour non-respect des articles 35*bis*, §2, 1° et 35*bis*, §3, alinéa 2, du décret électricité et des articles 33*bis*/2, §2, du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5., du RTDE et ce, conformément à l'article 53, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du décret électricité et à l'article 48 du décret gaz<sup>1</sup>.

Ce courrier faisait état de la gravité et la durée de l'infraction ainsi que l'impact sur les consommateurs et les acteurs de marché, et plus spécifiquement la perte de repères et la création de la dette pour les clients concernés au cours de la période ainsi que le risque d'auto-coupures pesant sur eux.

Il précisait également que la CWaPE envisage l'imposition d'une amende de 46 000 euros au regard des consommateurs impactés. Par ce même courrier, la CWaPE a indiqué qu'ORES pouvait déposer un mémoire en défense, et l'a convié à une audition le 26 mars 2026 dans les bureaux de la CWaPE, à laquelle ORES a répondu favorablement.

Par courrier recommandé et copie avancée par courriel du 3 mars 2026, ORES a transmis, en annexe, son mémoire reprenant l'ensemble de ses moyens de défense.

---

<sup>1</sup> cf. courrier annexé à la présente décision.

Ceux-ci ont été complétés lors de l'audition dont le procès-verbal se trouve en annexe de cette décision.

L'audition d'ORES, tenue le 26 mars 2026, s'inscrit dans la procédure d'imposition d'une amende administrative ouverte par la CWaPE notifiée à ORES par courrier du 13 février 2026, à la suite du constat d'un manquement aux obligations légales relatives à l'affichage du solde disponible sur certains compteurs à prépaiement. Ce manquement expose ORES à une amende administrative envisagée de 46 000 euros, notamment en raison de l'atteinte potentielle aux droits des clients concernés, incluant la perte d'information sur leur consommation, la création de dettes, le risque accru d'auto-coupures et *in fine* une perte de confiance en l'outil-même du prépaiement.

Au cours de cette audition, ORES a reconnu l'existence de la problématique et a exposé son origine. Il ressort des explications fournies que la difficulté, apparue en juin 2025, résulte de trois catégories de causes :

1. des règles de validation informatiques excessivement strictes, perturbant, dans certains cas, la chaîne de remontée et de vérification des données ;
2. des désynchronisations entre différents applicatifs IT (notamment COMET, Marco et PPP). Cette difficulté de désynchronisation est aujourd'hui totalement résolue ; et
3. des défaillances de remontée de données liées à certains compteurs communicants de première génération (MDC1), nécessitant leur remplacement progressif par des compteurs MDC2.

Au 24 mars 2026, ORES a indiqué que 461 compteurs demeuraient affectés, représentant environ 401 clients (0,75 % du parc prépaiement). Il a été confirmé que plus aucun compteur n'est impacté depuis plus de 150 jours. La quasi-totalité des compteurs impactés avant le 1<sup>er</sup> janvier 2026 ont été résolus. Concernant les cas impactés avant janvier 2026, il ne subsiste que huit compteurs dans la catégorie « validation » antérieur au 1<sup>er</sup> janvier 2026 et au total 255 cas pour cette catégorie, et 206 cas relevant du volet « migration », correspondant à des compteurs dont la bascule vers l'infrastructure technique de seconde génération n'a pas abouti. Tous les cas relevant d'un problème de synchronisation ont été corrigés à la date du 24 mars 2026.<sup>2</sup>

ORES a décrit les mesures correctrices mises en œuvre, consistant notamment en l'application de correctifs informatiques successifs et de divers correctifs non structurels dont l'adoption de solutions de contournement (« *work arounds* ») qui permettent de limiter très fort la durée d'exposition d'un client. ORES a également eu recours à des traitements manuels pour les cas non couverts automatiquement. De nouveaux correctifs IT sont planifiés d'ici la fin du mois de mai 2026.

Parallèlement, le remplacement accéléré des compteurs défaillants MDC1 est en cours, avec un premier passage finalisé au 27/03/2026 et un second passage planifié dans le mois à venir. ORES précise qu'un retour structurel à la normale est prévu pour début juin 2026.

S'agissant de la relation client, ORES a confirmé avoir renforcé sa communication proactive au moyen de plusieurs SMS envoyés depuis novembre 2025, incluant l'information des clients lors de la résolution de leur situation. Une nouvelle communication est prévue début avril 2026. Par ailleurs, ORES indique que les fournisseurs commerciaux ont été informés de la situation, et seul TotalEnergies a été amené à solliciter des précisions complémentaires.

La CWaPE a pris acte des explications d'ORES, lesquelles seront intégrées à l'instruction du dossier en vue de l'adoption d'une décision relative à l'imposition éventuelle d'une amende administrative.

---

<sup>2</sup> Tel qu'énoncé dans la présentation faite lors de l'audition d'ORES du 27 mars 2026 « Problématique de non mise à jour du solde de certains compteurs à prépaiement », slide 6.

## 2. POSITION D'ORES ET EXAMEN DE LA CWAPE

### 2.1. Remarques liminaires

Par courrier recommandé avec accusé de réception et copie avancée par courriel du 3 mars 2026, ORES a transmis à la CWAPE son mémoire en défense.

Dans son mémoire, ORES confirme le dysfonctionnement impactant les compteurs à prépaiement et précise les faits et antécédents de la situation. Il y expose l'origine du dysfonctionnement informatique et la difficulté d'identification, ainsi que l'évolution quantitative de la situation et les mesures correctrices et actions mises en œuvre.

Cependant, le mémoire d'ORES précise ceci :

« ORES souligne que :

- « le dysfonctionnement n'a en aucun cas affecté la fourniture d'énergie » ;
- « les clients concernés ont toujours pu recharger normalement leur compteur » ;
- « les données de consommation ont continué à être enregistrées.

*Le problème portait donc exclusivement sur l'affichage actualisé du solde ».*<sup>3</sup>

La CWAPE relève d'emblée que même si les clients concernés ont pu continuer à être fournis en énergie, la fourniture ne se faisait pas de la façon dont il incombe aux gestionnaires de réseau de le faire. En effet, les clients ne disposaient d'aucune vue sur le prépaiement en cours et ne pouvaient contrôler ladite fourniture financièrement en temps réel. En outre, cette affirmation ne tient pas compte du risque encouru par l'ensemble des clients concernés par ce dysfonctionnement.

Ainsi, la CWAPE précise que les clients n'ont justement pas pu recharger « normalement », ce terme signifiant dans le cas des clients bénéficiant d'un compteur à prépaiement qu'ils ne rechargeaient pas en connaissance de leur solde (actualisé). Ils rechargeaient *in fine* à l'aveugle, ce qui est à l'opposé même de la volonté du législateur en la matière<sup>4</sup>. Tous les objectifs visés - dont la prévisibilité - par l'affichage du solde (actualisé de façon fréquente) ne sont pas rencontrés *in casu* et confirment que les clients concernés n'ont pas pu recharger dans des conditions normales d'utilisation, contrairement aux affirmations d'ORES.

Pour rappel, le Commentaire des articles<sup>5</sup> énonce très précisément et spécifiquement que :

*« (...) Le paragraphe 3, alinéa 1er, habilite le Gouvernement à préciser les modalités de mise en œuvre des fonctionnalités du compteur en ce compris la mise à disposition des informations y relatives sur d'autres supports que le compteur. Ainsi, les alarmes préventives relatives à la fonction de prépaiement pourraient être transmises au moyen de plusieurs modes de communication (sms, écran déporté, ...). Le paragraphe 3, alinéa 2 de l'article 35bis vise à informer le client final en mode prépaiement de son solde disponible. Celui-ci doit être actualisé de manière suffisamment fréquente pour qu'il puisse se rendre compte de sa consommation en termes budgétaires et prendre les dispositions en temps utile pour recharger son compteur et éviter une coupure. Le Gouvernement est habilité à fixer le plafond minimal*

<sup>3</sup> Cf. Mémoire d'ORES, page 3.

<sup>4</sup> Projet de décret modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité, *Doc. Parl.*, Parlement wallon, 1129 (2017-2018) — N° 1, Session 2017-2018, p. 13.

<sup>5</sup> *Ibidem*.

*en-dessous duquel l'information doit systématiquement être communiquée au client final ainsi que les modalités relatives au rechargement. » (La CWaPE souligne.).*

Si ORES précise également que la détection du problème a eu lieu à la mi-septembre<sup>6</sup>, qu'un pic d'environ 4.800 cas a été constaté à l'automne 2025 (dont 800 à 1 000 cas identifiés comme « habituels ») et que les mesures mises œuvre ont permis de diminuer ce nombre à partir du 25 novembre 2025 ( plus de deux mois après le constat de dysfonctionnement), la CWaPE constate cette diminution mais déplore les impacts sur le client qui ne sont pas toujours quantifiables à première vue mais bel et bien réels quant à leurs conséquences sur l'utilisation efficiente des compteurs à prépaiement et la confiance en l'outil<sup>7</sup>. Ceci sera développé plus avant *infra*.

ORES clôture cette première partie en annonçant une résolution définitive qui interviendra en mai 2026 (date postposée d'un mois à la suite de l'audition d'ORES).

Par ailleurs, la procédure visant une résolution - selon ORES - définitive pour le mois de mai 2026 ne présente pas les garanties suffisantes d'une fin structurelle du dysfonctionnement, la résorption totale du *backlog* et l'arrêt définitif de l'*inflow* n'étant pas clairement précisé.

\*\*\*

En ce qui concerne les moyens de défense présentés par ORES dans leur mémoire, ceux-ci s'articulent comme suit :

- à titre principal : absence de violation de l'article 35*bis*, §2, du décret électricité et de l'article 33*bis*/2 du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE ;
- à titre subsidiaire : au caractère disproportionné de l'amende envisagée ;
- et à titre infiniment subsidiaire : demande de sursis si – par impossible – une amende administrative devait être infligée.

La position d'ORES a été précisée et complétée lors de l'audition du 26 mars 2026.

Les prochains titres viseront, d'une part, à résumer la position d'ORES, et d'autre part, à présenter les arguments en réponse de la CWaPE.

## **2.2. Dispositions dont la violation est invoquée et fondement de l'amende envisagée**

Dans son mémoire, ORES ne conteste pas le fondement des obligations légales en matière d'affichage de solde sur les compteurs à prépaiement permettant l'infliction de l'amende administrative.

---

<sup>6</sup> Cfr. Mémoire d'ORES, pp. 3-4.

<sup>7</sup> Voy. l'étude de la CWaPE sur les compteurs à budget rendue en application de l'article 43*bis*, § 1<sup>er</sup>, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, CD-16115 – CWaPE -0018, pp. 171-172 : « *Enfin, l'utilisateur doit pouvoir se fier à l'information mise à sa disposition tant via le compteur à budget lui-même que via les sites internet des GRD et les services technique et clientèle de ces derniers (...). La confiance dans l'outil implique également que celui-ci soit irréprochable d'un point de vue technique alors que les focus groupes ont mis en avant des dysfonctionnements du compteur à budget, notamment lors des rechargements. Les difficultés et contraintes liées aux rechargements sont fortement montrées du doigt par les utilisateurs et ne contribuent pas à en permettre un usage aisé. (...)* ».

Pour rappel, les dispositions invoquées sont les suivantes :

- les articles 35bis, §2, 1°, et 35bis, §3, alinéa 2, du décret électricité rédigés comme suit :

« Art. 35bis.

*§ 2. Le compteur intelligent est doté, dès son installation, ou, le cas échéant, dès l'activation de la fonction communicante, des fonctionnalités minimales suivantes :*

*1° le fonctionnement en mode prépaiement et l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ;*

*[...]*

*§ 3. [...]*

*Afin de permettre au client final en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, l'estimation visée au paragraphe 2, 1°, est actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support. Lorsque le crédit disponible passe sous le seuil fixé par le Gouvernement, cette information est communiquée au client final. Le Gouvernement précise les modalités de communication du dépassement du seuil ainsi que les modalités relatives au rechargement gratuit, sécurisé et au moyen de différents modes de paiements non-discriminatoires des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée. »*

- l'article 33bis/2, §2, du décret gaz rédigé comme suit :

« Art.33bis/2. (...) § 2. Le compteur communicant est doté, dès son installation ou, le cas échéant, dès l'activation de la fonction communicante, des fonctionnalités suivantes :

*1° le fonctionnement en mode prépaiement et l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ;*

*2° la lecture à distance, par le gestionnaire de réseau de distribution, de façon sécurisée, des index pour le gaz prélevé ;*

*3° la coupure et, après contrôle de l'étanchéité de l'installation, l'autorisation de rétablissement à distance du compteur ;*

*4° la supervision à distance et l'enregistrement d'alarmes ;*

*5° la réalisation de mises à jour à distance.*

*Afin de permettre au client final en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, l'estimation visée à l'alinéa 1er, 1°, est actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et est enregistrée au maximum une fois par heure sur le compteur ou un autre support. Lorsque le crédit disponible passe sous le seuil fixé par le Gouvernement, cette information est communiquée au client final. Le Gouvernement précise les modalités de communication du dépassement du seuil ainsi que les modalités relatives au rechargement gratuit, sécurisé et au moyen de différents modes de paiement non discriminatoires des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée ».*

- l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE<sup>8</sup> rédigé comme suit :

« Art. V.20. Si un compteur à budget ou intelligent est placé chez un client résidentiel en application des obligations de service public, celui-ci aura au moins les fonctionnalités suivantes :

*(...)*

*5. l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur, actualisée au minimum une fois par 24h ; [...]* ».

---

<sup>8</sup> 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 »).

## 2.2.1. À titre principal : nature des obligations découlant de l'article 35bis, §§2 et 3, du décret électricité et de l'article 33bis/2 du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE

### 2.2.1.1. Nature et portée des obligations d'affichage - obligation de résultat

#### a. Résumé de la position d'ORES

Dans son mémoire, ORES rappelle les obligations légales lui incombant en vertu des articles 35bis, §2, 1°, et 35bis, §3, alinéa 2, du décret électricité, 33bis/2, §2, du décret gaz ainsi que V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE et précise certains des objectifs poursuivis par celles-ci. L'analyse d'un éventuel manquement devrait selon ORES s'analyser au regard de l'objectif de protection du consommateur.

Aussi, ORES soutient que les obligations précitées doivent être interprétées en fonction de leur nature juridique, à savoir une obligation de moyen. Ce postulat induirait ainsi selon ORES qu'aucune violation ne pourrait être retenue compte tenu des moyens mis en œuvre et l'absence de manquement grave.

#### b. Position de la CWaPE

La CWaPE précise que les obligations contenues dans les articles 35bis, §2, 1°, et 35bis, §3, alinéa 2, du décret électricité, 33bis/2, §2, du décret gaz sont des obligations décrétales à charge des gestionnaires de réseau dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents.

La CWaPE relève en particulier que le libellé de ces obligations à charge des GRD est clair et sans équivoque quant à l'obligation d'affichage et de mise à jour du solde sur le compteur dont la fonction de prépaiement a été activée et ce, à l'égard d'une clientèle spécifique et fragilisée. Il ne s'agit pas d'une faculté laissée entre les mains du GRD mais bien d'une obligation ciblée devant intervenir à un moment donné. Aussi, il est précisé que les obligations listées relèvent d'un minimum à atteindre. Cela est repris selon les termes suivants à l'article 35bis, §2, 1°, du décret électricité comme suit :

*« § 2. Le compteur intelligent est doté, dès son installation, ou, le cas échéant, dès l'activation de la fonction communicante, des fonctionnalités minimales suivantes :*

*1° le fonctionnement en mode prépaiement et l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ; ». (Nous soulignons).*

A la suite de l'énumération des fonctionnalités minimales devant être garanties par les GRD lors de l'installation d'un compteur intelligent, le législateur a ainsi inséré un alinéa spécifique qui précise la raison d'être de cette obligation d'affichage de solde et la manière dont il doit y être satisfait. Ces précisions ne manquent pas d'asseoir, d'une part, le caractère clairement défini et d'autre part, l'importance que revêt cette obligation au regard de la catégorie de clients concernés et des objectifs spécifiques qui y sont poursuivis :

*« Afin de permettre au client final en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, l'estimation visée au paragraphe 2, 1°, est actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support ». (Nous soulignons).*

Comme le mentionne très justement ORES, l'objectif de protection du consommateur poursuivi par les dispositions invoquées se décline en plusieurs objectifs.

La CWaPE relève en effet les objectifs détaillés ci-après.

L'obligation d'affichage du solde disponible vise tout d'abord à garantir un haut niveau de transparence d'information en temps quasi réel<sup>9</sup>. Le client final connaît ainsi immédiatement la valeur économique de sa consommation et pas seulement des kWh abstraits. L'actualisation régulière permet une information dynamique et actualisée, ce qui va au-delà des facturations classiques intervenant a posteriori. Le client correctement informé devient dès lors un client actif<sup>10</sup> de sa consommation en ce qu'il comprend ce qui lui reste à consommer en termes budgétaires. Une auto-coupure ne pourrait pas intervenir à la suite d'un défaut d'information<sup>11</sup>.

Cette obligation vise ensuite à permettre au client final une gestion budgétaire et une prévention du surendettement lié aux énergies. Autrement dit, cela vise à outiller le client final pour lui permettre de gérer activement son budget énergétique. La consommation par le client final s'apprécie dans une logique de budget fermé. L'autorégulation immédiate oriente le comportement de consommation et renforce de la sorte la capacité d'anticipation du client, limitant les risques d'endettement. Les objectifs visés sont clairs : gérer son budget énergétique, éviter l'endettement, les procédures de recouvrement et frais en découlant ainsi qu'en aval, les auto-coupures.

L'obligation d'affichage d'un solde actualisé poursuit enfin l'objectif de protection proactive d'une clientèle vulnérable<sup>12</sup> à travers une protection accrue contre l'endettement et participe, parmi d'autres outils, indirectement à la lutte contre la précarité énergétique<sup>13</sup>.

Le fait d'obliger cet affichage de solde sur le compteur en plus des autres supports renforce de façon accrue la volonté du législateur d'assurer une information transparente pour toute la clientèle concernée par le prépaiement, permettant ainsi entre autres d'atténuer la fracture numérique et d'atteindre au mieux le public concerné. L'écran du compteur devient dès lors un outil universel d'information, garantissant une égalité d'accès.

La CWaPE en conclut aisément que l'obligation d'affichage du solde ne constitue pas uniquement une contrainte technique mais s'apparente davantage à une condition du mécanisme de prépaiement en lui-même, faisant partie du mécanisme de protection du consommateur y associé.

---

<sup>9</sup> Directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE, JOUE, L 158/125, Considérant n°10 : « *Cependant, l'absence d'informations en temps réel ou quasi réel fournies aux consommateurs quant à leur consommation d'énergie les a empêchés d'être des participants actifs sur le marché de l'énergie et dans la transition énergétique. En donnant aux consommateurs les moyens d'agir et en leur donnant les outils nécessaires pour participer davantage (...)* ».

<sup>10</sup> Concernant la notion de client actif, voyez notamment l'article 15 de la directive (UE) 2019/944 : « *Les États membres veillent à ce que les clients finals aient le droit d'agir en tant que clients actifs, sans être soumis à des exigences techniques disproportionnées ou discriminatoires, ou à des exigences administratives, à des procédures et des redevances, et à des redevances d'accès au réseau qui ne reflètent pas les coûts* ».

<sup>11</sup> Voy. l'étude de la CWaPE sur les compteurs à budget rendue en application de l'article 43bis, § 1er, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, CD-16115 – CWaPE -0018, *op.cit.*

<sup>12</sup> Articles 28 et 29, directive (UE) 2019/944, *op. cit.*

<sup>13</sup> Considérant 58 de la directive précitée : « *Il convient que les États membres prennent les mesures nécessaires pour protéger les consommateurs vulnérables et en situation de précarité énergétique dans le contexte du marché intérieur de l'électricité. Ces mesures peuvent être différentes selon les circonstances particulières de l'État membre concerné et peuvent inclure des mesures de politique sociale ou énergétique concernant le paiement des factures d'électricité, les investissements dans l'efficacité énergétique des bâtiments à usage résidentiel ou la protection des consommateurs, telles que des garanties contre l'interruption de fourniture* ».

Par ailleurs, les dispositions invoquées trouvent échos dans d'autres dispositions des arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (ci-après : « AGW OSP électricité ») et relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (ci-après : « AGW OSP gaz ») et notamment aux articles 16ter, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de l'AGW OSP électricité et 17ter, § 1<sup>er</sup>, 4<sup>o</sup>, de l'AGW OSP gaz précités, lesquels énoncent dans des termes similaires que :

*« § 1er. Au plus tard sept jours avant toute activation de la fonction de prépaiement, le gestionnaire de réseau de distribution adresse par courrier au client les informations suivantes :  
(...) 4° les différents modes d'information relatifs au crédit initial visé au paragraphe 2 ainsi qu'au solde restant, en ce compris le crédit de secours visé au paragraphe 4 ; ».*

Quant au débat sur la qualification de la nature de l'obligation d'ORES relative à l'affichage du solde actualisé sur le compteur à prépaiement, la CWaPE rappelle et précise si besoin qu'ORES est tenu de se conformer aux obligations légales et réglementaires qui lui sont imposées en sa qualité de gestionnaire de réseau de distribution et ce, dans tous leurs éléments.

La CWaPE relève que la question de savoir s'il s'agit d'obligations de moyen ou de résultat n'a pas lieu d'être. Cette notion a été introduite dans le cadre de la responsabilité contractuelle des parties pour déterminer à qui incombe la charge de la preuve en cas d'inexécution<sup>14</sup>. L'Exposé des motifs de la loi du 28 avril 2022<sup>15</sup> nous précise ainsi que la distinction est de nature supplétive et que « le juge doit d'abord avoir égard à l'intention exprimée par les parties ou déduite de l'interprétation de la convention » et « les définitions proposées dans cet article peuvent aider le juge dans l'interprétation des obligations convenues entre les parties ; elles sont également destinées à préciser le contenu de l'obligation et la charge de la preuve dans le cas de sa violation »<sup>16</sup>.

ORES agit ici en qualité de gestionnaire de réseau de distribution, dans une situation de monopole, investi de missions de service public et disposant d'une expertise technique spécialisée. Il est tenu au strict respect des obligations qui s'imposent à lui en cette qualité et ce, dans tous leurs éléments.

En outre, le libellé clair et précis des dispositions invoquées ainsi que les différentes précisions assorties de modalités en complément ne laissent aucun doute sur le caractère des obligations, tel que précisé plus haut. Elles traduisent sans ambiguïté une obligation de résultat<sup>17</sup>. 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 l'impact client a par ailleurs été pleinement reconnu par ORES lors de son audition à la CWaPE comme suit :

*« (...) et qui a évidemment une conséquence sur les clients puisqu'une partie du mécanisme de prépaiement, qui est un mécanisme de protection des clients et de gestion de l'énergie, n'est plus en capacité de jouer son rôle, et on reconnaît tout à fait cette perturbation et la problématique que cela crée. »*

Quand bien même il conviendrait – quod non – d'aborder les obligations incombant aux gestionnaires de réseau de distribution sous l'angle envisagé par ORES, cette qualification n'empêcherait nullement qu'une sanction soit prononcée en cas de manquement.

<sup>14</sup> P. COLSON, 2024, « Le point sur les obligations de moyens et de résultat », *Journal des Tribunaux*, numéro 6969, pp.73-76.

<sup>15</sup> Proposition de la loi portant le livre 5 « Les obligations » du Code civil, *Doc. Parl.*, Chambre, 2020-2021, n° 55, 1806/001, p.83.

<sup>16</sup> P. COLSON, *op. cit.*

<sup>17</sup> Voy. Trib. Entreprise Brabant-Wallon, 4<sup>e</sup> chambre, 5 mai 2020, numéros de rôle A/17/00614, A/17/ 00832, A/17/ 00840, A/17 /01504, numéro de répertoire 2020/16/8 : « qu'en matière de comptage et de transmission des données de comptage, les obligations de transfert d'informations peuvent être qualifiées de « résultat ».

En effet, l'article 5.72 du Code civil distingue l'obligation de moyen, qui impose au débiteur de « *fournir tous les soins d'une personne prudente et raisonnable pour atteindre un certain résultat* », de l'obligation de résultat, qui impose au débiteur « *d'atteindre un certain résultat* »<sup>18</sup>.

En juger autrement reviendrait à conférer aux obligations incombant aux entreprises régulées un caractère purement déclaratoire, dont la mise en œuvre serait laissée à l'envie ou la bonne volonté de celles-ci. Une telle interprétation priverait ces obligations de tout effet utile, ferait obstacle à leur contrôle effectif et viderait de sa substance la mission de régulation confiée à la CWaPE, ce qui est manifestement incompatible avec l'économie des textes applicables.

Au vu de ce qui précède, la CWaPE constate que la présente décision est non seulement légalement justifiée mais que la nature des obligations violées ne peut remettre en question l'infliction d'une amende telle que prévue par l'article 53, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du décret électricité précité.

### **2.2.1.2. Analyse du cas d'espèce – Non-respect de l'obligation de résultat**

#### **a. Résumé de la position d'ORES**

ORES distingue les différents types de cas concernés par le dysfonctionnement en y rattachant un argument selon lequel l'appréciation d'un manquement devrait s'effectuer la base d'une situation préjudiciable qu'elle estime dans le cas d'espèce être réduite aux 912 clients concernés en date du 20 février (voire 796 clients après fusion des compteurs gaz et compteurs électricité). De cette manière, ORES conteste ainsi le caractère considérable du dysfonctionnement qu'il ajoute à la « *diminution rapide et significative* » des cas impactés résultant de son intervention.

Aussi, ORES ne partage pas les constats quant au risque d'auto-coupure ou d'accumulation de dette dans le chef des clients impactés.

Par ailleurs, ORES rappelle le fait d'être en mesure de remédier structurellement à ces dysfonctionnements d'ici mai 2026 (et juin 2026, depuis l'audition) et conclut en affirmant qu'elle estime avoir mis en œuvre tous les moyens raisonnables pour rencontrer ses obligations qualifiées de moyen ainsi que pour assurer une communication adéquate vers les clients concernés.

Enfin, ORES est d'avis que les préjudices causés aux clients sont marginaux, et soutient ainsi que l'infliction d'une amende administrative n'est pas fondée.

#### **b. Position de la CWaPE**

En l'espèce, la CWaPE ne conteste pas la distinction effectuée par ORES au sein de l'ensemble de cas concernés par le dysfonctionnement. Elle a d'ailleurs pris comme base de calcul les informations initialement transmises par ORES à savoir une base d'environ 5400 compteurs concernés. Il a également été déduit de ce nombre les 800 cas dits « usuels » pour se concentrer sur les seuls cas problématiques. Ce nombre ayant heureusement diminué progressivement pour arriver au 20 février 2026 à 1,59% du parc prépaiement d'ORES et à 0,047% du parc global. La CWaPE rappelle que derrière ces pourcentages a priori faibles, il s'agit néanmoins d'environ 1 000 personnes en situation fragile et impactées par le non-respect des obligations précitées. En date du 19 décembre, ce chiffre s'élevait à environ 3 333 personnes. Ces chiffres confirment le caractère considérable des personnes subissant le préjudice d'une non mise à jour du solde sur les compteurs communicants à prépaiement.

---

<sup>18</sup> *Ibidem*.

Même si ORES distingue parmi les cas impactés les « cas résolus rapidement », la CWaPE relève que les dispositions relatives aux obligations d’affichage et d’estimation du solde sur le compteur à prépaiement n’en demeurent pas moins violées, la résolution ultérieure ne participant pas du constat d’infraction. Quant aux « cas sans conséquence effective », la CWaPE s’étonne de cette qualification qui semble relever d’une simple appréciation d’ORES. En effet, quant aux « situations encore impactées », elles représentent 796 clients en date du 20 février 2026.

La CWaPE ne rejoint pas l’argument selon lequel l’appréciation d’un manquement devrait s’effectuer sur la base d’une situation préjudiciable : à partir du moment où ORES n’a pas affiché le solde sur un ensemble de compteurs à prépaiement et que le solde n’a pas été mis à jour selon les modalités prescrites par les différentes bases légales précitées, l’infraction est tout simplement établie. Il n’est pas nécessaire que l’ensemble des compteurs concernés se retrouve sans fourniture d’énergie ou cumule des sommes astronomiques de retard pour en observer la violation.

Concrètement, la question n’est pas de savoir si le nombre de personnes concernées est suffisamment considérable pour être qualifié d’infraction aux yeux d’ORES ou encore si la situation est suffisamment préjudiciable mais plutôt de rendre compte de l’effective violation des dispositions légales qui a de surcroît privé au moins 178 personnes de voir leur solde actualisé sur leur compteur et ce, durant une période continue de plus de 150 jours. Les risques d’auto-coupures et d’accumulation de dette ne peuvent suffire à confirmer ou infirmer cette effectivité mais plutôt à être des témoins supplémentaires d’une telle violation.

Par ailleurs, ORES indique dans son mémoire que seules 5 plaintes écrites ont été reçues afin de démontrer l’absence de phénomène massif d’incompréhension ou de détresse. ORES se fonde sur le constat d’un nombre limité d’auto-coupures et d’un nombre limité de plaintes pour considérer que cela n’a pas eu trop d’impact pour les clients.

Si l’on devait théoriquement envisager la qualification apportée par ORES quant à la nature des obligations, l’obligation de diligence attachée à une obligation de moyen s’apprécie par référence au comportement qu’aurait adopté une personne prudente et raisonnable placée dans les mêmes circonstances. Cette comparaison n’est donc pas abstraite. Elle tient compte de la qualité du débiteur, de ses compétences techniques, de son organisation, de ses moyens humains et financiers ainsi que de l’importance des intérêts en jeu.

En l’espèce, la CWaPE a constaté, après plusieurs mois d’échanges, la persistance du non-affichage de solde actualisé sur un ensemble de compteurs, certains excédant même 3 mois, le fait que de nouveaux clients finals continuaient à être visés par ce dysfonctionnement, empêchant ainsi la prévisibilité des rechargements et plus globalement, la transparence requise à l’égard de personnes fragilisées. À cela s’ajoute une communication intervenue tardivement et surtout particulièrement légère au vu des impératifs et objectifs poursuivis. Ce constat est similaire en ce qui concerne la communication envers les acteurs de marché et le régulateur. Ces éléments seront détaillés *infra*.

Si les actions mises en œuvre par ORES sont saluées par la CWaPE, elles ne permettent pas d’expliquer les motifs internes et l’ampleur de ce dysfonctionnement et n’ont pas permis à la date de la présente décision de mettre fin à ce dysfonctionnement. Lors de son audition, ORES indique une date de fin de dysfonctionnement prévue en juin 2026, ce qui reporte la résolution de la problématique initialement prévue en mai 2026 et accroît la période de violation des dispositions invoquées.

La CWaPE tient à préciser que la présente décision n’a pas pour objet d’imposer un taux de dysfonctionnement zéro mais vise à sanctionner le nombre et qualité des clients affectés, la durée de cet impact, l’*inflow* continu qui se maintient ainsi que le défaut de communication de qualité et le manque de proactivité du gestionnaire de réseau au regard des éléments précités et des objectifs visés par les normes violées.

Admettre, comme le soutient ORES, le caractère non préjudiciable de la situation existante depuis le mois de septembre 2025 reviendrait à reconnaître une inexécution durable de son obligation légale que la CWaPE est pleinement habilitée à constater et à sanctionner.

Quant à la communication d'ORES vers les clients, il est aisé d'affirmer qu'en plus d'être intervenue tardivement, elle est peu fournie et développée. La CWaPE regrette que la communication proposée par ORES n'ait pas été envisagée sous un autre format. En effet, la communication à destination de la clientèle concernée est intervenue principalement par SMS ou via la plateforme de rechargement (là où le client ne devait plus se rendre vu que son solde ne diminuait pas)<sup>19</sup>. La CWaPE attire à cet égard l'attention sur une maladresse témoignant du manque de prise en compte et de compréhension des impacts de cette problématique par les équipes d'ORES. La faculté d'envoyer « stop » par sms pour ne plus recevoir la communication d'ORES proposée dans un SMS d'information aux clients, est ainsi susceptible, si activée, d'avoir empêché ORES de continuer à communiquer vers ces clients.

Le manque d'homogénéité dans la communication d'ORES évoquée dans notre précédent courrier fait référence entre autres à la plainte parvenue au SRME précitée (nos références : 17353) qui fait état de ceci :

*« A l'analyse, il ressort qu'un problème d'accès à l'espace de gestion des prépaiements. Afin de garantir l'alimentation en énergie aux clients, une période de non-coupure a été mise en place le temps que nous solutionnons la situation rencontrée, ce qui a permis au compteur de descendre en négatif.*

*Madame \*\*\*\*\* a consommé alors que le crédit du compteur était épuisé du 25/11/2025 au 09/12/2025. Nous constatons, par ailleurs, que la cliente consomme fortement, jusqu'à 40 euros par jour. Ce qui explique la situation rencontrée par madame \*\*\*\*\*.*

*Pour votre information, durant la période de non-coupure, le rechargement du compteur était toutefois possible via les bornes de rechargement.*

*Pour ce qui est du montant qui s'est déduit alors que le compteur était coupé, nous l'expliquons par le fait que le compteur décompte au jour J les consommations de la veille. »*

Par ailleurs, les messages clients évoqués n'ont pas fait l'objet d'une communication structurée et rapide auprès du service clientèle. La CWaPE relève notamment qu'ORES n'a pas informé les clients auto-coupés qu'ils auraient pu bénéficier d'une indemnisation pour coupure à la suite d'une erreur administrative. En ce qui concerne l'envoi de SMS à une clientèle en prépaiement, ORES n'a pas démontré la quantité de SMS réellement ouverts. Il ressort, par ailleurs, d'échanges avec d'autres gestionnaires de réseau que seuls 52% des clients prennent connaissance réellement du contenu des messages envoyés par sms et ce, pour diverses raisons. Enfin, la fréquence des SMS était limitée (1x/mois).

La proactivité attendue par le régulateur aurait à tout le moins nécessité la prise en compte en septembre 2025 de l'arrivée de la période hivernale et de la mise en place de mesures concrètes et diversifiées d'accompagnement des personnes impactées. La CWaPE est d'avis qu'un monitoring proactif aurait dû être mis en place dans l'hypothèse où une auto-coupure était détectée ainsi qu'un contact direct avec la personne impactée afin d'envisager des pistes de solutions.

Quant à l'impact direct sur les clients/fournisseurs développé par ORES, il n'a pas été en mesure d'identifier précisément les éventuelles auto-coupures consécutives de la mise à jour du solde.

---

<sup>19</sup> Il est fait référence au fait qu'en cas de non-affichage de solde sur le compteur, le client concerné ne pensait pas à aller sur le portail informatique permettant de recharger étant donné qu'il n'avait pas l'information lui permettant de se dire qu'il devait penser à recharger son compteur.

La CWaPE relève toutefois le cas suivant affectant particulièrement les clients concernés : si le client peut bénéficier de la fourniture minimale garantie, ce dernier sortira du *scope* des clients qui auraient pu connaître une auto-coupure alors même qu'une dette aura tout de même bien été créée.

De plus, même si tous les clients concernés par ce dysfonctionnement n'ont pas connu d'auto-coupures, ORES ne relève pas les impacts suivants pour le client. L'absence de mise à jour du solde n'aura pas permis au client de bénéficier des deux bénéfices de l'outil de prépaiement, bénéfices principaux relayés par les utilisateurs des compteurs à prépaiement à savoir<sup>20</sup> :

- un moyen de maîtrise des consommations ;
- un moyen de maîtrise de l'endettement.

Ces éléments sont autant plus importants que l'étude de la CWaPE sur les compteurs à prépaiement révèle que l'outil de prépaiement doit être accepté et domestiqué afin d'optimiser son efficacité<sup>21</sup>. Comme relevé *supra*, le dysfonctionnement qui frappe actuellement encore un ensemble de clients en prépaiement met également à mal la confiance en l'outil-même du prépaiement<sup>22</sup> et davantage envers un client qui n'aurait pas encore connu la période hivernale sous compteur à prépaiement<sup>23</sup>.

Même si ORES en conclue rapidement qu'il a « *mis en œuvre tous les moyens nécessaires pour assurer l'objectif poursuivi (...) permettre au client en prépaiement de gérer sa consommation et d'éviter une coupure imprévue (...)* », il n'en demeure pas moins qu'il résulte de ce dysfonctionnement qu'au moins un client a dû changer de fournisseur pour pouvoir à nouveau être alimenté car il n'était pas en mesure de payer les impayés accumulés. A la suite d'une plainte introduite auprès du SRME (nos références : 17353), l'on perçoit rapidement les conséquences négatives de la situation donc voici un extrait d'échanges de courriels :

*« A cause de ce problème informatique, Madame ne s'est **pas rendue compte** qu'elle devait autant recharger son compteur pour pouvoir consommer de l'électricité. Lorsque le problème a été résolu, Madame s'est retrouvée avec un déficit de 475 EUR son compteur. Pour pouvoir consommer à nouveau de l'électricité, Madame n'a donc pas d'autre choix que de payer ce déficit de 475 EUR + xx EUR. C'est **impossible** pour Madame de payer une telle somme.*

*Si son compteur n'avait pas eu de problème à cause de la mise à jour informatique d'ORES, Madame ne se serait pas retrouvée avec un tel déficit. Elle se serait rendue plus tôt compte qu'elle devait autant recharger son compteur pour pouvoir consommer de l'électricité.*

*Madame est **coupée en pleine période hivernale** alors qu'elle a des enfants, dont **un bébé d'1 mois**. Madame n'a **plus d'électricité**. Je précise que Madame se chauffe en partie à l'électricité. Elle ne peut donc **plus vivre chez elle** dans ces conditions. Il s'agit de conditions **inhumaines** et contraires à la dignité humaine.*

*ORES m'a expliqué que pour couvrir sa consommation journalière d'électricité, Madame devra recharger **30 EUR par jour** sur son compteur. Il est **impossible** pour Madame de recharger une telle somme par jour.*

*Madame a été demandé de l'aide au CPAS et le **CPAS refuse de l'aider**.*

---

<sup>20</sup> Voy. Spécifiquement les résultats de l'étude de la CWaPE sur les compteurs à budget rendue en application de l'article 43bis, § 1 er du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, CD-16115-CWaPE-0018, *op.cit.*

<sup>21</sup> *Ibidem.*

<sup>22</sup> *Ibidem.*

<sup>23</sup> Il est fait référence dans ce cas à la clientèle qui, ayant commencé le prépaiement en été, ne peut mesurer l'impact sur son préfinancement de l'hiver. Cette clientèle est d'autant plus vulnérable et nécessite davantage encore de pouvoir connaître son solde.

*Afin de désactiver le prépaiement, Madame a **signé un contrat chez Luminus**. Son contrat devrait **commencer au 15 décembre 2025**. Cependant, Luminus a dit à Madame que son compteur était **fermé** et que Luminus **ne sait pas y accéder**. A ce jour, Madame ne sait pas si Luminus saura reprendre sa fourniture d'électricité le 15 décembre 2025. Cette reprise est pourtant **essentielle** pour Madame. Il faut absolument que Luminus reprenne Madame afin de pouvoir demander à Luminus de désactiver le prépaiement et récupérer de l'électricité.*

*Il est important de savoir que le compteur de Madame **continue de décompter**, alors que tout est coupé chez elle. Madame n'a plus du tout d'électricité. Le 10 décembre 2025, il y avait un déficit de 475 EUR. Le 11 décembre 2025, le déficit était de **489 EUR**. ».*

Aussi, la CWaPE précise également que certains clients ont peut-être dû se priver ou reporter certaines dépenses importantes pour éviter l'auto-coupure à la suite de rechargements « à l'aveugle » et/ou une accumulation des impayés.

Au vu de l'ensemble de ce qui précède, la CWaPE ne peut dès lors que constater qu'ORES est (et demeure) en défaut d'exécuter ses obligations d'affichage de solde actualisé sur les compteurs à prépaiement et selon les modalités légales requises.

## **2.2.2. À titre subsidiaire : analyse du caractère proportionné de l'amende envisagée**

### **a. Position d'ORES**

À titre subsidiaire, si la CWaPE confirmait sa volonté de lui infliger une amende administrative, ORES considère que l'amende administrative annoncée dans le courrier de la CWaPE du 13 février 2026 serait disproportionnée. Il invoque l'absence de préjudice concret et le fait que la gravité doit être objectivement établie.

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 à zéro ou à tout le moins au minimum légal (250 euros), tous cas confondus.

### **b. Position de la CWaPE**

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.

Des échanges réguliers ont rapidement débuté dès la prise de connaissance du dysfonctionnement par la CWaPE et ce, bien avant que la procédure d'injonction ne soit entamée.

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 le non-affichage de solde actualisé sur le compteur à prépaiement est dès lors en soi sanctionnable qu'il entraîne ou non un préjudice pour les utilisateurs ou les acteurs de marché.

La CWaPE, en tant qu'autorité de régulation garante du bon fonctionnement du marché, est tenue de sanctionner le non-respect des obligations par les GRD et ne pourrait tolérer une infraction continue à des dispositions décrétales et au RTDE.

La CWaPE rappelle que le législateur a établi une fourchette légale au sein de laquelle le régulateur peut exercer son pouvoir d'appréciation pour déterminer le montant de l'amende administrative qui lui semble le plus adéquat en tenant compte 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 et de raisonabilité.

Par ailleurs, ne pas infliger d'amende ou infliger un montant unique de 250 euros viderait de son sens et de son effectivité le pouvoir d'infliction d'une amende administrative du régulateur. D'autant plus que, s'agissant d'une amende administrative infligée pour manquement — par opposition à celle prononcée en cas d'échec de mise en conformité —, la CWaPE adopte une approche empreinte de tolérance et de souplesse dans la fixation du montant, conformément aux exigences de proportionnalité et de motivation des sanctions administratives, sans que cela ne remette en cause la gravité intrinsèque de l'infraction retenue.

La CWaPE estime que dans le cas d'espèce où l'infraction s'est poursuivie au-delà du constat d'infraction, les hypothèses proposées par ORES se justifient encore moins alors même que l'infraction perdure actuellement.

À la suite de l'audition d'ORES du 26 mars, la CWaPE constate que depuis le courrier adressé à ORES fin décembre et le courrier d'injonction du 13 février dernier, ORES a développé de nombreux efforts afin de réduire significativement le nombre de compteurs impactés et ce, en allant jusqu'à résoudre manuellement les cas concernés.

C'est pourquoi la CWaPE souhaite prendre en compte l'évolution positive de la prise en charge et résolution de cette situation par le biais d'une diminution de 50% de l'amende initialement projetée. Même si ce pourcentage n'a pas pour but de refléter la proportion du travail accompli par ORES dans le cadre de la résolution de cette problématique, il poursuit plutôt comme buts de témoigner d'une satisfaction certaine face aux moyens informatiques, humains et financiers mis en œuvre par ORES mais surtout face aux cas impactés par cette problématique depuis plus de 150 jours qui ont été totalement résolus.

Cette adaptation du montant de l'amende tient compte des 401 clients actuellement concernés par les dysfonctionnements et de la gravité de ceux-ci, et de l'*inflow* qui demeure encore existant pour lesquels une résolution à l'horizon de juin 2026 a été annoncée par ORES lors de son audition.

### **2.2.3. À titre infiniment subsidiaire : demande de sursis**

#### **a. Position d'ORES**

À titre infiniment subsidiaire et dans une logique de responsabilisation progressive du contrevenant, ORES demande à la CWaPE de lui octroyer le bénéfice d'un sursis quant à l'exécution du paiement de l'amende administrative qui lui serait – par impossible – infligée et ce, conformément aux articles 53septies du décret électricité et 48septies du décret gaz.

#### **b. Position de la CWaPE**

L'article 53septies du décret électricité et l'article 48septies 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.

Ces articles disposent que :

*« § 1<sup>er</sup>. Par la même décision que celle par laquelle elle inflige une amende administrative, la CWaPE peut accorder, en tout ou en partie, le sursis à l'exécution du paiement de cette amende.*

*Le sursis n'est possible que si la CWaPE n'a pas infligé d'amende administrative à la personne concernée pendant l'année qui précède la date de la commission du manquement donnant lieu à l'amende administrative pour laquelle un sursis est envisagé.*

*Le sursis vaut pendant un délai d'épreuve d'un an. Le délai d'épreuve commence à courir à partir de la date de la notification de la décision infligeant l'amende administrative.*

*En cas de nouvelle infraction pendant le délai d'épreuve, donnant lieu à une nouvelle amende, la CWaPE décide s'il y a lieu ou non de révoquer le sursis.*

*L'amende administrative dont le paiement devient exécutoire suite à la révocation du sursis est cumulée sans limite avec celle infligée du chef de la nouvelle infraction.*

*En cas de recours contre la décision de la CWaPE, la Cour des marchés dispose des mêmes pouvoirs que la CWaPE en matière de sursis.*

*Toutes les modalités précitées relatives au sursis sont d'application ».*

Les dispositions précitées conditionnent donc l'octroi d'un sursis à l'exigence que la personne concernée ne se soit pas vu infliger par la CWaPE une amende administrative pendant l'année qui précède la date de la commission du manquement donnant lieu à l'amende.

La CWaPE relève qu'ORES s'est toutefois déjà vu infliger une amende administrative par la CWaPE, dans l'année qui précède la commission du manquement.

En effet, par décision du 23 juillet 2025, la CWaPE a infligé une amende administrative à ORES. Cette décision revêt par ailleurs un caractère définitif à la date de la présente décision.

Les conditions d'application du sursis ne sont dès lors pas rencontrées dans le cas d'espèce.

### **3. DÉCISION DE LA CWAPE**

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<sup>er</sup>, alinéa 1<sup>er</sup>, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz (ci-après : « *décret gaz* ») ;

Vu les articles 35*bis*, §2, 1<sup>o</sup>, et 35*bis*, §3, alinéa 2, du décret électricité ;

Vu l'article 33*bis*/2, §2, du décret gaz ;

Vu l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, 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 l'étude sur les compteurs à budget « CD-16|15-CWaPE-0018 » rendue en application de l'article 43*bis*, § 1<sup>er</sup>, du décret électricité ;

Vu le courrier du 19 décembre 2025 de la CWaPE listant une série de questions afin de pouvoir comprendre la problématique, d'évaluer son ampleur et l'impact sur l'ensemble de ce segment de clientèle et comprendre les stratégies mises en place par ORES ASSETS SC pour endiguer le problème ;

Vu les courriels des 19 décembre 2025 et 8 janvier 2026 présentant les cas concernés par le dysfonctionnement, les raisons informatiques qui seraient à l'origine du problème ainsi que les moyens mis en œuvre pour diminuer le *backlog* roulant et l'*inflow* ;

Vu la présentation Powerpoint transmise à la CWaPE le 30 janvier 2025 par ORES ASSETS SC dressant le bilan de la situation dysfonctionnelle de façon plus précise, de l'évolution de celle-ci ainsi que des communications effectuées ;

Vu le courrier d'injonction de la CWaPE constatant les manquements aux obligations relatives à l'affichage d'un solde actualisé selon les modalités légales et annonçant l'infliction d'une amende administrative de 46 000 euros envoyé le vendredi 13 février 2026 à ORES ASSETS SC ;

Vu le mémoire contenant les moyens de défense d'ORES ASSETS SC, transmis à la CWaPE par courrier recommandé avec accusé de réception et reçu en copie avancée par courriel du 3 mars 2026 ;

Vu le procès-verbal de l'audition d'ORES ASSETS SC du 26 mars 2026 par le Comité de direction tel que signé contradictoirement le 2 avril 2026 ;

Considérant que la directive (UE) 2019/944 du Parlement européen et du Conseil du 5 juin 2019 concernant des règles communes pour le marché intérieur de l'électricité et modifiant la directive 2012/27/UE encadre le déploiement des fonctionnalités de systèmes intelligents de mesure et promeut l'autonomisation et la protection des consommateurs ainsi que la transparence et la non-discrimination ;

Considérant que les gestionnaires de réseau doivent s'assurer dans le cadre du déploiement des compteurs intelligents que ces derniers soient dotés d'une série de fonctionnalités minimales dont celle relative au fonctionnement en mode prépaiement et à l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ;

Que cette obligation poursuit l'objectif principal de permettre au client en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, cette estimation se doit d'être actualisée au minimum une fois par 24 heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support ;

Que l'obligation d'affichage du solde ne constitue pas uniquement une contrainte technique mais s'apparente davantage à une condition du mécanisme de prépaiement en lui-même ;

Considérant que cette obligation d'affichage d'un solde actualisé selon les modalités légales est au cœur des missions attribuées aux gestionnaires de réseau qui disposent à ce sujet d'un monopole dans l'exercice de leurs fonctions en ce qu'ils sont les seuls à pouvoir permettre l'affichage de ce solde sur le compteur en prépaiement afin de permettre les objectifs de transparence, gestion budgétaire énergétique et protection des personnes en situation de prépaiement ;

Que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE rappellent que « *si un compteur à budget ou intelligent est placé chez un client résidentiel en application des obligations de service public, celui-ci aura au moins les fonctionnalités suivantes (...) l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur, actualisée au minimum une fois par 24h* » ;

Que l'affichage du solde sur le compteur à prépaiement requis par les dispositions décrétales et réglementaires, bien que le non-respect de ces obligations ne donne pas lieu automatiquement à une sanction, voit néanmoins sa violation sanctionnable sur la base de l'article 53 du décret électricité et de l'article 48 du décret gaz ;

Considérant que le dysfonctionnement est apparu à la suite de la mise à jour de plusieurs applicatifs informatiques intervenue en juin 2025 ;

Considérant que la CWaPE a été informée fortuitement le 6 novembre 2025 de certains cas dysfonctionnels lors de la rencontre annuelle organisée par les CPAS en vue de réunir les GRD, les fournisseurs et la CWaPE et ce, sur plus de 2 000 compteurs à prépaiement sur le territoire d'ORES ASSETS SC ;

Que la CWaPE a poursuivi des échanges bilatéraux avec ORES en privilégiant une approche collaborative afin d'évaluer l'ampleur de la situation et des moyens mis œuvre pour endiguer celle-ci ;

Considérant la communication tardive par ORES vers les acteurs du marché effectuée en date du 29 janvier 2026 faisant suite à une sollicitation en ce sens par la CWaPE et détaillant la situation rencontrée ;

Considérant que le nombre de compteurs concernés au pic des dysfonctionnements s'élève à 5400 compteurs ; que tous les GRD comptent un certain nombre de compteurs pour lesquels le solde ne s'affiche pas (appelés « cas usuels ») et qu'ORES ASSETS SC nous a confirmé en disposer de 800 à 1 000 compteurs à prépaiement relevant de cas usuels ;

Considérant les 178 clients impactés par le non-affichage de leur solde durant une période de plus de 150 jours ;

Considérant l'absence de proposition d'indemnisation des clients auto-coupés faisant suite à ce dysfonctionnement ;

Considérant que face à la gravité, la durée de l'infraction ainsi que l'impact sur les consommateurs et les acteurs de marché, et plus spécifiquement la perte de repères et la création de la dette pour les clients concernés au cours de la période ainsi que le risque d'auto-coupures pesant sur eux, la CWaPE n'a pas eu d'autres choix que d'initier une procédure d'injonction assortie d'une sanction administrative faisant suite à la constatation de manquements, et ce, afin de ne pas manquer à ses propres missions de régulation et de garantie du bon fonctionnement du marché ;

Considérant la pratique antérieure du régulateur en la matière, l'amende initialement prévue dans son courrier du 13 février 2026 s'élevait à 46 000 euros ;

Considérant qu'un retour structurel à la normale est prévu pour le mois de juin 2026 ;

Qu'à ce jour, seuls 8 clients concernés en-deçà du 1<sup>er</sup> janvier 2026 demeureraient, les clients concernés par le non-affichage de leur solde depuis plus de plus de 150 jours au moment du constat d'infraction ayant été corrigés et disposant à présent de la mise à jour des informations sur le compteur communicant ;

Que les efforts déployés ont permis de faire baisser le nombre de compteurs encore concernés de 1 572 à actuellement à 461 compteurs, ce qui correspond à 401 clients (soit 0,75% du parc de compteurs à prépaiement d'ORES ASSETS SC) ;

Que la CWaPE constate qu'ORES ASSETS SC demeure toutefois en défaut de se conformer à ses obligations d'affichage de solde sur les compteurs à prépaiement ;

Que la CWaPE est d'avis qu'il convient dans le cas présent de prendre en considération les évolutions décrites par ORES pour diminuer le montant de l'amende administrative tel qu'initialement envisagé par la CWaPE, sans que cela ne remette toutefois en cause ni la gravité intrinsèque de l'infraction retenue, ni les fondements de celle-ci ;

Le Comité de direction de la CWaPE décide :

- d'infliger à ORES ASSETS SC une amende administrative dont le montant s'élève à 23 000 euros sur la base de l'article 53, § 1er, alinéa 3, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et de l'article 48, § 1<sup>er</sup>, du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz.

#### **4. VOIES DE RECOURS**

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 (rendu applicable par l'article 37 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz), dans les trente jours qui suivent la date 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<sup>er</sup>, alinéa 4, du Code judiciaire, statuant comme en référé.

En vertu de l'article 50bis du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité (rendu applicable par l'article 37 du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz), 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 n'a pas d'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).

#### **5. ANNEXES**

- Annexe 1 : Courrier de la CWaPE du 19 décembre 2025 adressé à ORES (confidentiel)
- Annexe 2 : Courrier recommandé de la CWaPE du 13 février 2026 adressé à ORES
- Annexe 3 : Mémoire d'ORES communiqué par courrier recommandé du 3 mars 2026 (confidentiel)
- Annexe 4 : Rapport de l'audition d'ORES tenue le 26 mars 2026 en réunion du Comité de direction de la CWaPE (confidentiel)

Monsieur Fernand GRIFNÉE  
Administrateur délégué  
Monsieur Nicolas DE COSTER  
Directeur *Corporate*  
Monsieur Olivier DEVOLDER  
Directeur Clients et Marchés  
**ORES Assets**  
Avenue Jean Mermoz 14  
6041 Gosselies

Namur, le 13 février 2026

PAR RECOMMANDÉ avec ACCUSÉ DE RÉCEPTION

PAR COURRIEL : [fernand.grifnee@ores.be](mailto:fernand.grifnee@ores.be); [nicolas.decoster@ores.be](mailto:nicolas.decoster@ores.be); [olivier.devolder@ores.be](mailto:olivier.devolder@ores.be);  
[frederic.lefevre@ores.be](mailto:frederic.lefevre@ores.be); [regulation@ores.be](mailto:regulation@ores.be)

Nos références : STIL20261065/Direction juridique et DSET/LCOZ-SREN/ADET-SLOM/stil/vwan/acso/713/

65470

Votre correspondante : Amal DETAILLE, Conseillère - Juriste

Secrétariat : [acso@cwape.be](mailto:acso@cwape.be)

**Procédure de sanction – Non-respect des articles 35bis, §2, 1° et 35bis, §3, alinéa 2 du décret électricité et des articles 33bis/2, §2 du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5. du RTDE – Infliction d'une amende administrative conformément à l'article 53, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3 du décret électricité et 48 du décret gaz**

Monsieur Grifnée,  
Monsieur De Coster,  
Monsieur Devolder,

Le 6 novembre 2025, lors de la rencontre annuelle organisée par les CPAS en vue de réunir les GRD, les fournisseurs et la CWaPE, nous avons pris connaissance, d'une façon assez fortuite, d'un défaut de mise à jour du solde disponible sur plus de 2 000 compteurs à prépaiement sur le territoire d'ORES.

Le 21 novembre dernier, lors d'une réunion via Teams organisée entre la CWaPE et ORES sur le sujet du prépaiement, la CWaPE a demandé à ORES de lui communiquer de plus amples informations sur cette difficulté (nombre de compteurs impactés, raisons, procédures mises en place par ORES, hauteur de la dette moyenne, nombre d'auto-coupures...). Malgré les intentions exprimées lors de ladite réunion de nous communiquer les informations demandées, ORES n'a pas fait parvenir à la CWaPE les informations dans les délais prévus.

Par courrier du 19 décembre 2025<sup>1</sup>, la CWaPE a dès lors listé une série de questions afin de pouvoir comprendre la problématique, d'évaluer son ampleur et l'impact sur l'ensemble de ce segment de clientèle et comprendre les stratégies mises en place par ORES endiguer le problème. La réponse d'ORES était attendue pour le 7 janvier 2026.

En date du 19 décembre 2025 et du 8 janvier 2026, ORES a communiqué à la CWaPE les informations suivantes :

*“Suite à la mise à jour de nos applicatifs en juin 2025, nous avons détecté en septembre dernier un dysfonctionnement affectant la mise à jour du solde affiché sur l'espace prépaiement d'un nombre limité de clients.*

*Nous estimons qu'environ 5% des clients en prépaiement étaient concernés lors de la détection du problème en septembre, alors que cette proportion est actuellement baissée à 1,5% (1.000 clients).*

*Il y a lieu de noter que ce problème n'impacte aucunement la fourniture d'énergie et que les clients peuvent continuer à recharger normalement.*

*Nous avons mis en place plusieurs actions qui nous ont permis de garder le contrôle de la situation et de réduire progressivement le nombre de clients concernés, parmi lesquelles*

- *une information proactive via notre site web et l'envoi de sms aux clients concernés,*
- *un suivi quotidien de la situation*
- *la mise en place d'une équipe dédiée pour les actions correctives à court terme.*

*Le problème pourra être définitivement résolu via un correctif intégré lors de la mise en place des applications tarif 26 au premier trimestre 2026.*

*Le problème rencontré trouve son origine dans certains blocages de transferts de données entre nos outils IT qui font que celles-ci n'atteignent pas la plateforme de prépaiement : en principe, les données du compte arrivent dans l'outil Comet qui les transfère dans l'outil Marco qui les envoie ensuite dans PPP, mais des problèmes ont été identifiés entre Comet et Marco ou entre Marco et PPP.*

*Le problème a été difficile à identifier parce ses effets sont comparables à des situations opérationnelles usuelles, par exemple dans le cas de maisons vides, de « Teko » abaissés ou d'autres cas particuliers.*

*Le volume de cas usuels présentant les mêmes « symptômes » que le problème actuellement rencontré oscille généralement entre 800 et 1.000 clients pour les deux fluides et nous n'avons pu détecter un problème structurel que lorsque le volume s'est écarté significativement de ces chiffres, mi-septembre dernier.*

*Nous pensons que le problème a démarré lors de la mise en production de nos nouveaux outils IT concernés en juin dernier.*

*Nous avons dès lors considéré comme problématiques tous les cas pour lesquels les données ne remontaient pas depuis juin.*

*Il y a eu un pic de 4.800 cas cet automne (incluant 800 à 1.000 cas « usuels » non concernés par le problème).*

*Comme évoqué dans le mail précédent, nous avons pris une série de mesures en vue d'endiguer le problème dans l'attente de sa résolution structurelle.*

*Celle-ci aura lieu lors des prochaines mises à jour des outils en janvier, février, mars et mai 2026 qui vont chacune permettre d'éliminer une partie des flux problématiques.*

---

<sup>1</sup> cf. courrier annexé au présent courrier

*Nous avons effectué un cleaning en décembre, ce qui a permis de réduire fortement le nombre de cas concernés. Nous avons également mis en place un monitoring journalier qui permet de résorber la plupart des nouveaux cas (63% dans les deux jours).*

*Actuellement (à la date du 5 janvier 2026), il y a encore 1.572 clients globalement pour les deux fluides pour lesquels les données ne passent pas (dont entre 800 et 1.000 pour des raisons autres qu'opérationnelles chez nous comme évoqué ci-dessus).*

*Nous ne sommes pas en mesure de produire un listing des clients concernés parce que la plupart d'entre eux (entre la moitié et les deux tiers) constituent un volume tournant usuel non lié au problème considéré ici sans que nous puissions les identifier.*

*Nous ne sommes non plus en mesure de vous fournir un listing exhaustif des nouveaux cas dans la mesure où le monitoring est traité automatiquement au niveau IT.*

*Nous avons placé un message général sur la plateforme de prépaiement et notre call center peut également fournir toutes les informations utiles aux clients qui appelleraient. Nous avons choisi de ne pas informer davantage de façon proactive l'ensemble des clients en prépaiement afin de ne pas inquiéter des clients inutilement.*

*Enfin, pour les clients chez qui une dette aurait été créée, le client n'est pas coupé immédiatement : un processus automatisé s'enclenche alors pour informer le client par sms ou mail du nouveau solde (négatif) et du délai de 48 heures pour repasser en positif (voir contenu des sms ci-dessous). Afin d'éviter la coupure en cas de difficulté de paiement à court terme, le client dispose à ce moment de la possibilité de contacter Connexio pour remettre le solde à 20 euros et postposer la dette à la facture de régularisation."*

Les réponses apportées aux questions et inquiétudes de la CWaPE étant incomplètes et *in fine* insatisfaisantes au regard des objectifs poursuivis par les dispositions violées, la CWaPE a sollicité une réunion qui s'est tenue via Teams en date du 27 janvier dernier afin de permettre à ORES, à nouveau, de préciser et compléter ses réponses aux questions formulées ci-dessus et de présenter son plan d'actions en vue de corriger la situation et limiter les conséquences pour les clients en prépaiement.

Le même jour, ORES a communiqué à la CWaPE la présentation Powerpoint utilisée lors de cette réunion et par courriel du 30 janvier a communiqué les informations suivantes :

#### **« Etat de la situation au 29/01/2026**

*Comme expliqué précédemment, tant l'arrivée de nouveaux cas que la réduction du backlog roulant ont fortement diminué depuis novembre 2025. Au pic observé en octobre, nous comptons environ 3.800 compteurs dont les données de consommation ne remontaient pas.*

*À ce moment-là, le dispositif de monitoring n'était pas encore configuré selon les distinctions actuelles (à savoir problème de règle de validation et problème de désynchronisation). Dès lors, nous ne sommes pas en mesure de vous fournir une distinction précise entre les différentes catégories de problèmes pour cette période. Sur la base des éléments reconstitués a posteriori, nous pouvons toutefois estimer, en ordre de grandeur, que 85 % des cas étaient liés à la règle de validation et que 15% relevaient de désynchronisations.*

*Depuis fin novembre/décembre 2025, la situation s'est stabilisée à la suite des différentes interventions IT et opérationnelles. Depuis lors, elle continue de s'améliorer progressivement comme le montre les dernières évolution du backlog roulant ci-dessous.*

#### **Diminution du backlog roulant :**

- 5 janvier 2026 : 1.572 compteurs
- 20 janvier 2026 : 1.013 compteurs
- 29 janvier 2026 : 862 compteurs, dont :
  - 507 liés à la règle de validation
  - 355 à des problèmes de désynchronisation

### Focus sur les cas anciens

Comme évoqué lors de notre échange de mardi, nous accordons une attention particulière au traitement manuel des cas les plus anciens lorsque cela est possible. Grâce à ce travail ciblé, nous avons pu réduire ces cas de 198 au 20/01/2026 à 171 au 29/01/2026 **compteurs** sans remontées de consommation depuis plus de 150 jours. Dans la mesure où la rectification dans la chaîne de nos systèmes interne peut prendre jusqu'à 72h, la réduction devrait apparaître de manière plus marquée dans les prochains jours.

### **Concernant les impacts clients**

Nous avons consolidé un ensemble de données issues de différentes sources internes afin d'identifier d'éventuelles situations dans lesquelles un client serait resté coupé sans résolution à la suite de cette problématique.

À ce stade de l'analyse, aucun cas problématique de client encore coupé en lien avec cet incident n'a été identifié.

À cet égard, il est important de souligner qu'une partie des clients concernés — actuellement en cours d'identification détaillée — se trouvaient déjà avant l'incident dans une situation particulière, soit sous limiteur, soit sans consommation et sans rechargement depuis une longue période, parfois supérieure à deux ans.

Pour ces clients, la situation observée ne résulte donc pas exclusivement de l'incident, mais également de leur situation antérieure.

Vous trouverez ci-dessous des informations complémentaires relatives aux auto-coupures et aux dettes, permettant d'apprécier plus finement l'impact global de l'incident.

#### 1. Auto-coupures : aucun signal indiquant une hausse liée à l'incident

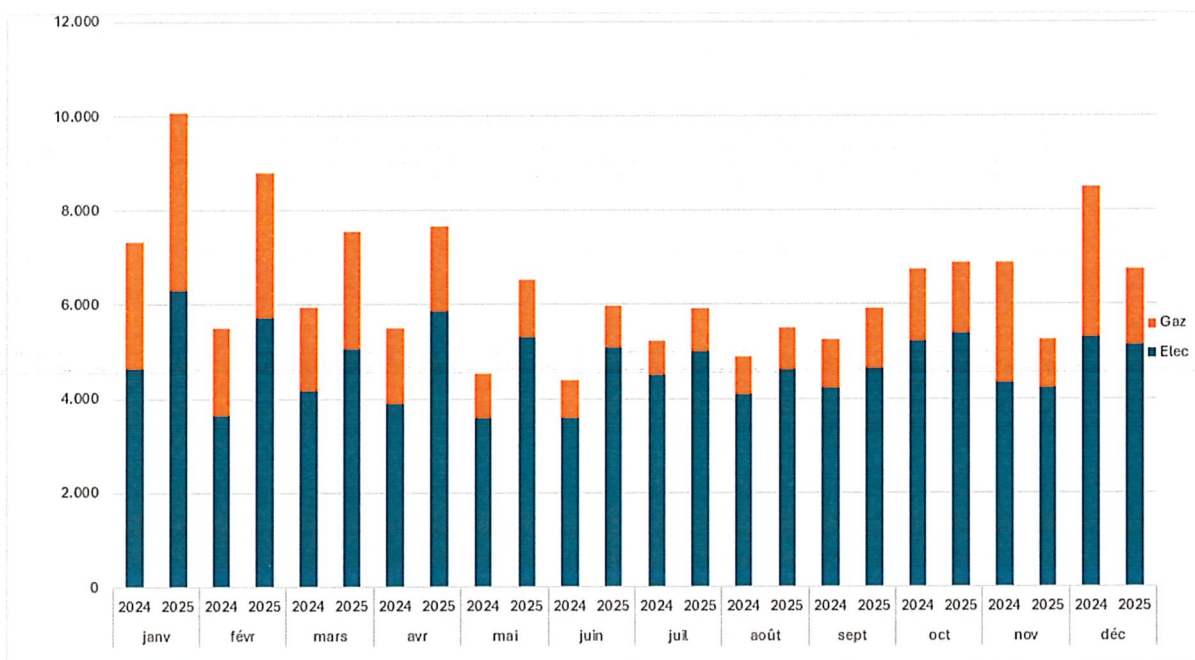
Sur la base des données disponibles concernant les auto-coupures — couvrant toutes causes confondues et ne permettant donc pas d'isoler spécifiquement celles liées à la problématique de non mise à jour du solde — nous n'avons pas identifié de pic ou d'augmentation significative corrélable à cet incident.

L'analyse comparative entre 2024 et 2025 montre en effet que :

- Les mois de janvier à juin 2025 présentent un niveau d'auto-coupures nettement supérieur à celui observé sur la même période en 2024.
- Cette tendance s'est ensuite progressivement atténuée entre juillet et octobre 2025.
- Une diminution des auto-coupures est observée sur les mois de novembre et décembre.

Au vu de la chronologie de l'incident IT, notamment lors de la résolution d'un nombre important de cas en octobre-novembre, une hausse ponctuelle des auto-coupures aurait pu être anticipée. Toutefois, aucun signal statistique ne permet de confirmer une telle augmentation.

En d'autres termes, les données globales disponibles indiquent que l'incident n'a pas généré d'augmentation sensible des auto-coupures parmi les clients impactés.



Sur la base d'un rapport spécifique que nous avons pu construire, nous avons pu identifier 59 compteurs ayant été coupés.

La répartition est la suivante :

- Coupure de moins d'un jour : 37 compteurs
- Coupure entre 1 jour et 2 jours : 5 compteurs
- Coupure de plus de 2 jours : 17 compteurs

## 2. Dette

Sur la base de la situation arrêtée au 23/01/2026, nous dénombrons, parmi les 4.190 compteurs ayant connu un problème de remontée de données de consommation désormais résolu, un total de 1.212 compteurs présentant un solde négatif.

Ce total se répartit comme suit :

- 275 compteurs gaz, pour une dette moyenne de 46,61 EUR ;
- 937 compteurs électricité, pour une dette moyenne de 46,66 EUR.

La répartition des dettes par niveau de montant (gaz et électricité confondus) est la suivante :

- < -15 EUR : 483 compteurs (dette moyenne : -6,70 EUR)
- Entre -15 et -50 EUR : 437 compteurs (dette moyenne : -29,66 EUR)
- Entre -50 et -100 EUR : 164 compteurs (dette moyenne : -69,58 EUR)
- > -100 EUR : 128 compteurs (dette moyenne : -192,96 EUR)

À titre d'information complémentaire, au 29/01/2026, nous avons recensé 82 appels relatifs à une demande de remise de 20 EUR, soit 4 cas supplémentaires par rapport au relevé établi le 20/01/2026.

## Communications

Les fournisseurs concernés — à savoir TotalEnergies, Luminus, Engie, Eneco, DATS24, Ecofix, PowerOnline, Octa+ et Volt — ont été informés en date du 29/01/2026.

Il convient de préciser que le principal fournisseur impacté, à savoir le fournisseur social ORES, était déjà informé de la situation, et que nous avons également répondu à une question spécifique de TotalEnergies à ce sujet.

Vous trouverez en annexe un exemple de communication adressée aux fournisseurs ainsi que les supports transmis (plateforme prépaiement, briefing Contact Center et SMS).

Nous avons réexaminé la possibilité d'adapter les communications destinées aux clients susceptibles d'être coupés à la suite de la résolution de l'incident IT.

À ce stade, nous estimons que l'ajout d'une information indiquant qu'il est possible de remettre le solde à 20 EUR, avec une régularisation ultérieure sur la facture annuelle, pourrait avoir pour effet de repousser le problème pour le client. En outre, cela transfère la dette vers le fournisseur. Cette approche nous semble donc non opportune.

#### Mesures à l'étude :

Nous analysons la faisabilité technique et opérationnelle de mettre en place une communication via SMS ou email vers tous les nouveaux cas de clients dont les données de consommation ne remontent plus depuis plus de 15 jours. Cette communication serait réalisée hebdomadairement.

#### **Concernant la résolution**

La résolution de cette problématique a mobilisé toute notre attention et demeure actuellement une priorité.

En complément des éléments déjà communiqués, vous trouverez ci-dessous des informations actualisées concernant les actions entreprises et l'avancement de leur traitement.

##### **1. Règle de validation (507 compteurs au 29/01/2026)**

- **Réduction et stop de l'inflow**

- La release du 19 janvier a permis de réduire significativement l'inflow.
- Les prochaines mises en production prévues en mars et mai devraient permettre de résoudre définitivement ce type d'incident.

- **Traitement du backlog roulant**

- Un ticket IT est actuellement en cours de traitement auprès de notre prestataire concernant environ 120 compteurs.
- Parallèlement, nos équipes de validation poursuivent la résolution progressive du backlog, en concentrant leurs efforts sur les cas les plus anciens.

##### **2. Désynchronisations (355 compteurs au 29/01/2026)**

- **Stop de l'inflow**

- La mise en production prévue en février devrait permettre de corriger la cause identifiée et donc de stopper l'inflow.

- **Traitement du backlog roulant**

- Les cas en attente continuent d'être assignés aux équipes IT ou opérationnelles compétentes pour traitement.

Dès lors, nous estimons que, pour fin février 2026, nous devrions avoir réduit considérablement les cas de backlog roulant. L'estimation actuelle de résolution complète est pour fin mai 2026 (à la suite de la dernière release).

#### **Concernant la complexité de fournir certaines données**

Nous comprenons parfaitement le caractère légitime de votre demande visant à obtenir, par exemple, le montant de la dette au moment de la résolution du problème pour chaque client concerné, ou encore le nombre de clients ayant été coupés à la suite de cet incident.

Toutefois, il est important de souligner que la production de ces informations nécessite des traitements techniques particulièrement lourds. En effet, ces données ne sont pas disponibles dans un référentiel unique : elles nécessitent un croisement de plusieurs bases de données volumineuses, chacune comptant des centaines de milliers de lignes, avec des filtres et conditions de sélection très spécifiques.

Nous avons dû mobiliser nos équipes Analytics et IT, qui ont consacré plus de dix jours-homme à reconstituer ces informations. »

Le courriel repris ci-avant était par ailleurs accompagné de deux pièces jointes :

- Les différentes communications d'ORES :

**« Communication SMS vers les clients**

Octobre

ORES vous informe d'un souci temporaire de mise à jour du solde de votre prépaiement. Pensez à recharger pour éviter une coupure lors de la régularisation.

Novembre

ORES vous informe d'un souci temporaire de mise à jour du solde de votre prépaiement. Rechargez pour éviter une coupure. STOP SMS au 8810.

**Plateforme prépaiement**

Le solde affiché sur le compteur peut être incorrect suite à une mise à jour du système.

Continuez à recharger régulièrement votre compteur pour éviter toute interruption.

Merci pour votre compréhension.

**Contact center**

Deux types de defects liés à MSS impactent actuellement les clients, avec une conséquence commune :

**Pas de mise à jour du solde en PPP**, ce qui rend les clients « aveugles » sur leur consommation.

Message client : « Il est recommandé aux clients de **continuer à recharger normalement** pour éviter une grosse différence de solde lorsque celui-ci sera mis à jour. »

- La copie du courriel du 29 janvier 2026 à l'attention des fournisseurs lequel faisait état des problèmes rencontrés par ORES pour permettre la mise à jour du solde sur les compteurs à prépaiement, et faisant suite à la demande de la CWaPE d'informer promptement les fournisseurs quant aux difficultés sérieuses rencontrées vu l'absence d'information communiquée jusqu'à cette date à ces derniers.

Au regard de ce qui précède et des éléments du dossier qu'il apparaît qu'ORES n'aurait pas respecté le prescrit des articles 35bis, §2, 1° et 35bis, §3, alinéa 2, du décret électricité et de l'article 33bis/2, §2, du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE dont la portée implique la communication en tout temps du solde disponible pour les clients en prépaiement.

En effet, les articles 35bis, §2, 1° et 35bis, §3, alinéa 2 du décret électricité énoncent que :

« Art. 35bis. § 1er. Le compteur intelligent fournit localement à l'utilisateur du réseau des informations en temps quasi réel sur l'électricité qu'il prélève ou qu'il injecte sur le réseau par plage horaire tarifaire du gestionnaire de réseau de distribution ainsi que sur la plage horaire tarifaire active. Ces informations sont affichables en temps quasi réel sur l'écran du compteur ou disponibles et exploitables sur un port de sortie.

[...]

§ 2. Le compteur intelligent est doté, dès son installation, ou, le cas échéant, dès l'activation de la fonction communicante, des fonctionnalités minimales suivantes :

**1° le fonctionnement en mode prépaiement et l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur ;**

[...]

Afin de permettre au client final en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, l'estimation visée au paragraphe 2, 1°, est actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support.

§ 3. Le Gouvernement précise les modalités de mise en oeuvre des fonctionnalités minimales visées au paragraphe 2, en ce compris la mise à disposition de ces fonctionnalités et des informations y relatives sur d'autres supports que le compteur. **Afin de permettre au client final en mode prépaiement un suivi suffisamment fréquent de l'évolution de sa consommation en termes budgétaires, l'estimation visée au paragraphe 2, 1°, est actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support. Lorsque le crédit disponible passe sous le seuil fixé par le Gouvernement, cette information est communiquée au client final. Le Gouvernement précise les modalités de communication du dépassement du seuil ainsi que les modalités relatives au rechargement gratuit, sécurisé et au moyen de différents modes de paiements non-discriminatoires des compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée.** »  
(Nous surlignons en gras)

Quant à l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE, il est prévu que :

« Art. V.20. Si un compteur à budget ou intelligent est placé chez un client résidentiel en application des obligations de service public, celui-ci aura au moins les fonctionnalités suivantes :

(...)

5. l'affichage d'une estimation du solde disponible sur l'écran du compteur, actualisée au minimum une fois par 24h ;

6. la possibilité d'activer un crédit de secours ;

7. le déclenchement d'une alerte lorsque le crédit est épuisé ou presque épuisé.

La problématique de la compensation après la mise en place d'un compteur à budget fait l'objet de traitements manuels. »

Par ailleurs, le Commentaires des articles<sup>2</sup> énonce quant à l'article 35bis précité que :

« (...) Le paragraphe 3, alinéa 1er, habilite le Gouvernement à préciser les modalités de mise en oeuvre des fonctionnalités du compteur en ce compris la mise à disposition des informations y relatives sur d'autres supports que le compteur. Ainsi, les alarmes préventives relatives à la fonction de prépaiement pourraient être transmises au moyen de plusieurs modes de communication (sms, écran déporté,...). Le paragraphe 3, alinéa 2 de l'article 35bis vise à informer le client final en mode prépaiement de son solde disponible. Celui-ci doit être actualisé de manière suffisamment fréquente pour qu'il puisse se rendre compte de sa consommation en termes budgétaires et prendre les dispositions en temps utile pour recharger son compteur et éviter une coupure. Le Gouvernement est habilité à fixer le plafond minimal en-dessous duquel l'information doit systématiquement être communiquée au client final ainsi que les modalités relatives au rechargement. »

Au vu de la prise de connaissance du manquement le 6 novembre 2025 et du constat de non-respect des obligations, le Comité de direction de la CWaPE envisage d'imposer une amende administrative à ORES, ainsi que le lui permet l'article 53, § 1<sup>er</sup>, alinéa 3, du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité :

« La CWaPE peut également infliger, dans les six mois de la prise de connaissance de leur commission et au plus tard dans les cinq ans de leur commission, une amende administrative pour des manquements à des dispositions déterminées du présent décret, de ses arrêtés d'exécution, du décret du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseaux de distribution de gaz et

---

<sup>2</sup> Projet de décret modifiant les décrets du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité et du 19 janvier 2017 relatif à la méthodologie tarifaire applicable aux gestionnaires de réseau de distribution de gaz et d'électricité en vue du déploiement des compteurs intelligents et de la flexibilité, Doc. Parl., Parlement wallon, 1129 (2017-2018) — N° 1, Session 2017-2018, p. 13.

*d'électricité, des règlements techniques ou de la méthodologie tarifaire entre 250 euros et 200.000 euros ou trois pour cent du chiffre d'affaires que la personne en cause a réalisé sur le marché-régional de l'électricité au cours du dernier exercice écoulé, si ce dernier montant est supérieur ».*

Par ailleurs, l'article 53bis précité dispose que :

*« Préalablement à la fixation d'une amende administrative, la CWaPE informe la personne concernée par lettre recommandée et l'invite à lui transmettre un mémoire contenant ses moyens de défense.*

*La lettre recommandée reproduit intégralement le présent article et contient les éléments suivants :*

*1° la mention du ou des griefs retenus ;*

*2° le montant de l'amende envisagée ;*

*3° les lieux, jours et heures pendant lesquels le dossier peut être consulté ;*

*4° la date fixée pour l'audition.*

*Le mémoire doit être notifié à la CWaPE par lettre recommandée, dans les quinze jours qui suivent la réception de la lettre visée à l'alinéa 1<sup>er</sup>.*

*L'audition se déroule au plus tôt vingt-cinq jours ouvrables après l'envoi de la lettre recommandée visée à l'alinéa précédent. La personne concernée peut s'y faire assister par un avocat ou par les experts de son choix. La CWaPE dresse un procès-verbal de l'audition, et invite la personne concernée à le signer, le cas échéant après qu'elle y a consigné ses observations.*

*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. Passé ce délai, elle est réputée renoncer définitivement à toute amende fondée sur les faits mis à charge de la personne concernée, sauf élément nouveau ».*

Plus particulièrement, la CWaPE constate que :

- Un nombre considérable de points sont impactés par cette problématique : 5 400 compteurs dont 865 constitueraient des cas dits « usuels » (dont le nombre devait être confirmé ou revu), ce qui nous amène à 4 600 compteurs réellement impactés par la situation soit environ 8% du parc d'ORES ;
- Le client ne dispose plus de l'information quant à l'évolution de son prépaiement et ne bénéficie donc pas de la protection découlant d'une information correcte et continue sur l'évolution de ses dépenses énergétiques ;
- Le fait de ne plus être « contraint de recharger » à la suite de l'absence d'affichage du solde pourrait engendrer la création d'une dette dans le chef du client à laquelle, étant en prépaiement, il n'aurait pas dû être confronté. De surcroît, en période hivernale, si le prépaiement est placé sur le vecteur chauffage, cette dette pourrait être aggravée en fonction de la durée et de la période durant laquelle cette mise à jour n'a pas eu lieu, le client n'ayant pas eu d'actualisation de son solde et continuant peut-être à un niveau équivalent à celui de la période estivale ;
- Lorsque la mise à jour du solde de son compteur sera à nouveau opérationnelle, si le client n'a pas continué à recharger son compteur, il aura soit l'option de payer la totalité de cette dette accumulée afin de pouvoir mettre son solde en positif et pouvoir bénéficier de l'énergie (au risque sinon d'être auto-coupé), soit s'il fait des démarches auprès d'ORES, son solde sera mis à jour à 20 euros et la dette créée sera alors reportée sur sa facture de régularisation suivante (avec un gros risque d'incompréhension pour le client qui semble s'être traduit de par le peu de client ayant fait appel à ce crédit de 20 euros). De surcroît, si le client ne paie pas cette facture de régularisation, le fournisseur commercial pourrait lancer un EOC sur le point. Le client se voit concrètement « puni » à plusieurs niveaux du fait de l'infraction d'ORES ;

- Pour le fournisseur commercial, le risque est également important que ce client en prépaiement cumule des dettes qui vont se répercuter sur la facture de régularisation. Cette situation est aggravée par l'absence d'information proactive des fournisseurs par ORES au sujet des problématiques rencontrées. Elle risque en effet de générer des impayés voire une *bad debt*. En outre, si le client ne paie pas cette facture de régularisation, le fournisseur risque de lancer une procédure d'EOC ;
- Au vu du caractère plus fragilisé et précaire des consommateurs concernés par les compteurs à prépaiement, ORES aurait dû faire preuve de proactivité et de diligence dans la résolution de cette situation problématique qui date de plusieurs mois de surcroît ;
- ORES n'a pas informé de manière transparente et rapide quant aux difficultés rencontrées et l'impact sur le marché ;
- L'information aux clients nous semble avoir été insuffisante et/ou incomplète (SMS peu explicatifs avec possibilité d'y renoncer, pas d'information générale sur site Internet d'ORES, pas de message client homogène, l'information de la possibilité de mettre le solde à 20 euros en vue d'éviter une coupure n'apparaît pas avoir été communiquée largement aux clients...) et ne propose aucune solution spécifique ;
- Les solutions mises en place actuellement par ORES ne permettent pas d'indiquer que la problématique soit résolue pour l'ensemble des clients ou puisse l'être de façon certaine à une date précise. De plus, des nouveaux clients sous prépaiement continuent à être impactés ;
- Un nombre certain de consommateurs demeurent actuellement impactés (178 cas) et ce, depuis plus de 150 jours avec un risque accru d'auto-coupures au moment de la synchronisation et l'accumulation d'une dette conséquente.

Conformément à l'article 53*bis* du même décret, la CWaPE vous informe que :

- 1° Le grief retenu à l'encontre d'ORES est le non-respect, depuis le mois de juin 2025, de l'obligation d'afficher une estimation du solde actualisée au minimum une fois par vingt-quatre heures sur le compteur et au minimum une fois par heure sur le compteur ou un autre support. Cette obligation est encadrée par les articles 35*bis*, §2, 1°, et 35*bis*, §3, alinéa 2, du décret électricité et de l'article 33*bis*/2, §2, du décret gaz ainsi que l'article V.20 alinéa 1<sup>er</sup>, 5, du RTDE et ce, à l'égard des clients sous compteurs à prépaiement ;
- 2° Vu la gravité de l'infraction et l'impact sur les consommateurs et les acteurs de marché, et plus spécifiquement la perte de repères et la création de la dette pour les clients concernés au cours de la période ainsi que le risque d'auto-coupures pesant sur eux, la CWaPE envisage l'imposition d'une amende de 46 000 euros ;

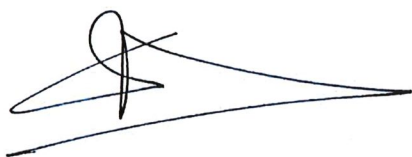
3° Le dossier administratif peut vous être envoyé par courrier électronique ou être consulté, sur rendez-vous, à la CWaPE. Celui-ci est composé comme suit :

1. Projet de compte-rendu de la rencontre annuelle GRD/Fournisseurs/CWaPE/CPAS du 6 novembre 2025 communiqué par les CPAS aux acteurs présents à la réunion ;
2. Courrier et courriel du 19 décembre 2025 de la CWaPE adressés à ORES ;
3. Courriels du 19 décembre 2025 et du 8 janvier 2026 d'ORES adressés à la CWaPE ;
4. Présentation power point de la réunion du 27 janvier 2026 ;
5. Courriel du 30 janvier 2026 d'ORES adressé à la CWaPE.

Une audition peut être tenue, à votre demande, le **26 mars 2026 à 9h30**.

Nous vous invitons à nous transmettre, par lettre recommandée, un mémoire contenant vos moyens de défense, dans les quinze jours qui suivent la réception du présent courrier, ainsi qu'à nous faire part de votre souhait ou non d'être entendus le 26 mars 2026.

Nous vous prions d'agréer, Monsieur Grifnée, Monsieur De Coster, Monsieur Devolder, l'assurance de notre considération distinguée.



Liana COZIGOU  
Directrice  
Direction des services aux consommateurs  
et des services juridiques



Stéphane RENIER  
Président

Annexe : 1