

RAPPORT ANNUEL 2025

*Obligations de service public
imposées aux fournisseurs
et gestionnaires de réseau*

www.cwape.be



TABLE DES MATIÈRES

EXECUTIVE SUMMARY	4
INTRODUCTION	7
1. LES OSP À CARACTÈRE SOCIAL	8
1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES	8
1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2025 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE	8
1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD ..	9
1.3.1. En électricité	9
1.3.2. En gaz	9
1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL	9
1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés	10
1.4.2. Le nombre de clients protégés	10
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux	12
1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés	13
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT	13
1.5.1. Rappels et mises en demeure	16
1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du prépaiement ou de drop	18
1.6. L'ACTIVATION du PRÉPAIEMENT	19
1.6.1. En électricité	20
1.6.2. En gaz	23
1.7. Le remplacement des compteurs à budget par des compteurs communicants en prépaiement	26
1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT	26
1.8.1. Les lieux de rechargement	26
1.8.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement	27
1.9. LES AUTOCOUPURES	27
1.10. LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX	30
1.10.1. Jugements suite à une situation de défaut de paiement	30
1.10.2. Délai moyen	31
1.10.3. Montant de la dette du client au moment de la date d'introduction du dossier	31
1.10.4. Montant de la dette du client au moment de la date du jugement	32
1.10.5. Jugements suite à une CLE « perte de statut »	32
1.11. Les procédures d'EOC	32

1.12.	ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS	33
1.12.1.	Les clients actifs	34
1.12.2.	Les clients inactifs	35
1.13.	LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2024.....	35
1.14.	LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ.....	36
1.14.1.	Les coupures consécutives à un déménagement problématique	36
1.14.2.	Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC)	37
1.14.3.	Les coupures à la suite d'une décision du juge de paix	38
1.14.4.	Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.....	39
1.14.5.	Les interruptions de fourniture pour l'année 2025	40
1.15.	L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU FOURNISSEUR X.....	40
1.15.1.	Les différentes situations d'alimentation du GRD au tarif du fournisseur X	40
1.15.2.	Évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X	42
1.16.	LES PLANS DE PAIEMENT	42
1.16.1.	En électricité	43
1.16.2.	En gaz	43
1.17.	LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE).....	43
1.17.1.	La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG	44
1.17.2.	La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale	44
1.17.3.	La CLE relative à la perte de statut de client protégé	45
2.	LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS.....	46
2.1.	SERVICES DE FACTURATION	46
2.2.	SERVICES D'INFORMATION	48
3.	LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ.....	49
4.	CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES	53

EXECUTIVE SUMMARY

Ce rapport de la CWaPE présente l'évolution des mesures sociales et les obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2025. Les données utilisées sont communiquées par l'ensemble des fournisseurs commerciaux et des gestionnaires de réseau de distribution actifs sur le marché résidentiel en Région wallonne.

Les prix observés en 2025 sont globalement plus élevés que ceux de l'année 2024, avec une hausse des prix durant le début de l'année 2025 suivie d'une baisse modérée le reste de l'année. Toutefois, le niveau des prix en décembre 2025 reste supérieur tant à celui observé en décembre 2024 qu'à ceux antérieurs à l'année 2020.

La première partie de ce rapport présente les obligations de service public à caractère social et plus particulièrement la situation des clients protégés et des clients en difficultés de paiement.

Le statut de client protégé, défini dans les législations fédérale et wallonne, est accordé à certains consommateurs sous des conditions très spécifiques, et leur offre des protections complémentaires au niveau de la fourniture d'énergie.

Fin 2025, 12 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons en électricité et 15,1% en gaz bénéficiaient de ce statut. Le nombre total de clients protégés a diminué de quelque 3 % par rapport à l'année 2024.

Le nombre de clients en défaut de paiement renseigne sur la capacité des consommateurs à payer leurs factures d'énergie. En effet, les fournisseurs doivent suivre une procédure qui fait partie des obligations de service public dès que l'un de leurs clients résidentiels a des difficultés de paiement. Les obligations de service public imposent aux fournisseurs une procédure à suivre dès lors que l'un de leurs clients résidentiels est confronté à des difficultés de paiement.

Ainsi, ce sont respectivement 5,6 % des clients en électricité et 7,6 % des clients en gaz qui ont été déclarés au moins une fois en défaut de paiement. Sur la même période, 3,7% des clients en électricité et 4,3 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande d'activation du prépaiement par leur fournisseur. Ces chiffres sont en baisse par rapport à 2024.

Le nombre d'activations effectives du prépaiement augmente en 2025 en électricité : le nombre d'activations effectives du prépaiement est en augmentation de 1,2 % par rapport à l'année 2024. En gaz par contre, le nombre d'activations effectives du prépaiement baisse de 1,7% par rapport à 2024.

Fin 2025, ce sont donc quelque 3,5 % (en électricité) et 3,3 % (en gaz) des clients résidentiels wallons qui disposaient d'un compteur à prépaiement actif, pourcentages similaires à ceux de l'année 2024.

Le montant de la dette moyenne au moment de l'activation du prépaiement diminue significativement (-11,2% en électricité et -7,1% en gaz en 2025 par rapport à 2024) et atteint respectivement 924 EUR en électricité et 972 EUR en gaz.

La plateforme de gestion des prépaiements (appelée plateforme PPP) disponible en ligne via les sites internet des GRD, est la voie privilégiée par les clients sous prépaiement pour effectuer un rechargement de leur compteur à prépaiement. Cette plateforme ne peut toutefois être utilisée que par les clients équipés d'un compteur communicant. La solution technique de rechargement des compteurs à budget a pris fin le 01/01/ 2026. La CWaPE a rappelé l'imminence de la fin des compteurs à carte en 2025 et a insisté sur l'importance de répondre favorablement aux courriers des GRD. En effet, une fois la plateforme de rechargement désactivée, les compteurs à budget à carte ne peuvent plus être rechargés. Les GRD ont donc remplacé en masse l'ensemble des compteurs à budget par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée, avec l'échéance du 01/01/2026 en vue. Fin 2025, il restait encore quelques compteurs à budget à remplacer pour RESA.

Dans certaines situations, une absence de rechargement des compteurs à prépaiement peut avoir pour conséquence une coupure de l'alimentation du client, appelée autocoupure. Les pourcentages de clients sous compteur à prépaiement n'ayant connu aucune autocoupure en 2025 sont respectivement de 71,8 % en électricité et de 70 % en gaz.

Le pourcentage de clients résidentiels actifs présentant au 31/12/25 un retard de paiement auprès de leur fournisseur atteint respectivement 8,2 % en électricité et 10,2 % en gaz, ce pourcentage est en augmentation.

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement. Durant l'année 2025, quatre fournisseurs commerciaux ont introduit 98 dossiers et quatre GRD ont introduit 471 dossiers devant le Juge de paix à la suite d'une procédure de défaut de paiement. 281 jugements définitifs ont été rendus par un juge en 2025. 84 % des jugements ont été rendus par défaut, c'est-à-dire que l'usager n'était ni présent, ni représenté à l'audience et 16% des jugements ont été rendus de manière contradictoire, soit en présence du client à l'audience. Le délai moyen entre la date d'introduction et la date du jugement définitif chez les fournisseurs commerciaux était de 100,5 jours. Il ne faut pas oublier également les frais de justice, portés en compte du client qui perd son procès. La hauteur moyenne de ces frais est de 734,6 EUR pour les clients des fournisseurs commerciaux et de 488,5 EUR pour les clients des fournisseurs sociaux.

Les conséquences que le CWaPE avait identifiées dans son avis rendu avant le vote sur le texte du décret « juge de paix », se sont concrétisées : le nombre de procédures d'EOC a augmenté en 2025 de 44,3 % en électricité et de 50,2 % en gaz par rapport à l'année 2024. Cela démontre effectivement que les fournisseurs commerciaux (les GRD en tant que fournisseurs sociaux n'ont pas cette possibilité) choisissent souvent de mettre fin au contrat plutôt que de lancer une procédure longue et coûteuse devant un juge de paix pour récupérer leur créance. Certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client (refus du prépaiement, retard systématique, création de dettes, ...) de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier.

Par ailleurs, le nombre de coupures à la suite d'une procédure EOC (fin de contrat) enregistrées chez les fournisseurs commerciaux a fortement augmenté depuis 2023, cette évolution à la hausse est très visible en 2025. Depuis l'entrée en vigueur des décrets juge de paix, les coupures pour absence de contrat conclu (notamment à la suite d'une procédure « d'End Of Contract » (ou EOC) lancée par un fournisseur commercial) représentent la deuxième cause de coupure, et augmentent de 88,1 % en électricité et de 43,2 % en gaz par rapport à 2024.

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles les GRD sont amenés à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel, au titre de « fournisseur X ». Depuis le début de l'année 2023, le nombre de clients alimentés par le fournisseur X a augmenté pour atteindre, fin 2025, un total de 7 643 clients en électricité et 4 915 clients en gaz, nombres plus élevés encore qu'en 2024 (augmentation de 4,8 % clients en électricité et de 12,1 % en gaz). L'augmentation du nombre de clients alimentés au tarif du fournisseur X depuis 2023 est principalement la conséquence de l'augmentation du nombre de clients concernés par une perte de statut de client protégé et par les clients concernés par une procédure de fin de contrat en période hivernale.

La première partie du rapport analyse également les différentes situations prévues par la législation dans lesquelles les coupures sont autorisées. Le nombre total de coupures rencontrées sur l'année 2025, toutes causes confondues, augmente de 31,4 % en électricité et de 20,7 % en gaz par rapport à 2023 pour atteindre respectivement un total de 9 114 coupures en électricité et de 3 819 coupures en gaz.

Les coupures consécutives à un déménagement problématique augmentent de 4,2 % en électricité et diminuent de 5,8 % en gaz. On peut enfin constater qu'en 2025, 13 coupures en électricité, aucune en gaz, font suite à une décision d'un juge de paix.

Les clients protégés sous compteur à prépaiement bénéficient de protections additionnelles afin de garantir leur accès à l'énergie sous la forme d'une fourniture minimale garantie (FMG) en électricité et d'une aide hivernale en gaz. Afin d'encadrer cette garantie d'accès à l'énergie, des Commissions Locales pour l'Énergie (CLE) peuvent se réunir et statuer sur la poursuite de la FMG et sur l'octroi de l'aide hivernale. Durant l'année 2025, 54 dossiers de poursuite de la FMG ont

été examinés en réunion de CLE et celle-ci a statué, dans 92,6% des dossiers, sur le retrait de la FMG. En 2025, la CLE a décidé d'octroyer l'aide hivernale à 482 clients (contre 1669 en 2023). Soulignons que la plus grande charge de travail des CLE en 2025 a été le suivi des clients qui ont perdu leur statut de protégé et qui étaient alimentés par le fournisseur social. La CLE s'est réunie dans ce cadre en 2025 pour examiner 5630 dossiers. Dans 97 % des cas, la CLE a confirmé la perte de statut de client protégé et autorisé le GRD à introduire une demande de coupure devant le juge de paix.

La deuxième partie du rapport présente les indicateurs de performance des fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels. Ceux-ci visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client et, d'autre part, les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques.

Le taux d'accessibilité des centres d'appel des fournisseurs évolue, pour 2025, dans une fourchette comprise entre 88 % et 94 %.

La troisième partie du rapport met en perspective, pour l'année 2024, une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne. Cette analyse permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD s'élevait à 58,4 Mio EUR en électricité et à 32,5 Mio EUR en gaz.

INTRODUCTION

L'accès à l'énergie pour l'ensemble de la population apparaît comme une nécessité. Pour ce faire, la logique de marché concurrentiel doit nécessairement être assortie de règles ou de balises à respecter. Le législateur a, de ce fait, imposé aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution (GRD) des obligations de service public – ci-après dénommées OSP – dans différents domaines. Les objectifs de celles-ci sont notamment d'améliorer le fonctionnement du marché de l'énergie, d'assurer la sécurité d'approvisionnement et la protection du consommateur et de l'environnement.

La CWaPE a été chargée par le Gouvernement wallon de veiller au respect et à l'application effective de ces OSP par les acteurs du marché.

La législation wallonne¹ prévoit également que la CWaPE réalise, chaque année, un rapport détaillé quant à l'exécution des OSP imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution et quant aux procédures menées devant le juge de paix dans le cadre d'un défaut de paiement.

Le périmètre des OSP est assez large et peut être classé en plusieurs catégories en fonction des objectifs poursuivis :

- les OSP dont l'objectif est de garantir un fonctionnement des marchés, sur les plans commercial, technique et organisationnel, qui soit cohérent et compatible avec le fonctionnement des marchés dans les autres États membres de l'Union européenne ;
- les OSP en matière de services à la clientèle ;
- les OSP à caractère social (décrites ci-après) ;
- les OSP visant à sensibiliser le client à l'utilisation rationnelle de l'énergie (URE) et au recours aux énergies renouvelables ;
- les OSP en matière de protection de l'environnement ;
- les OSP relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public ;
- les OSP visant à assurer une information aux clients en matière de libéralisation du marché de l'énergie.

Le rapport annuel spécifique relatif aux obligations de service public de la CWaPE présente les mesures sociales et les obligations de service public, et plus particulièrement les obligations de service public à caractère social, dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne pour l'année 2025. Il met l'accent sur les tendances et les évolutions des OSP dans le marché de l'énergie et, plus particulièrement, leurs conséquences éventuelles sur les clients vulnérables. Un chapitre spécifique est consacré aux procédures menées devant le juge de paix.

Ce rapport est structuré en trois parties.

La première partie fournit une évaluation des OSP en ciblant les OSP à caractère social et leur application par les fournisseurs et les GRD sur base des informations relatives à l'année 2025, et compare, le cas échéant, les données chiffrées à celles des années précédentes.

La seconde partie présente la qualité du service offert par les fournisseurs actifs sur le segment de marché des clients résidentiels, mesurée au travers d'indicateurs de performance.

Dans **la troisième partie**, les objectifs poursuivis au travers des OSP seront mis en perspective avec une évaluation des coûts qu'elles génèrent dans le chef des acteurs du secteur et, plus particulièrement, des GRD.

Le rapport annuel spécifique relatif à l'exécution des obligations de service public par les fournisseurs et les gestionnaires de réseau de distribution est transmis, pour le 30 juin au plus tard, au Ministre ayant l'énergie dans ses attributions et au Parlement wallon. Il est également consultable sur le site internet de la CWaPE.

¹ Article 44 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité (dit « AGW OSP électricité ») et l'article 43 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz (dit « AGW OSP gaz »)

1. LES OSP À CARACTÈRE SOCIAL

Parmi les différentes obligations de service public imposées aux fournisseurs et gestionnaires de réseau de distribution, les obligations de service public à caractère social ont pour objectif principal de limiter l'endettement des clients résidentiels vulnérables, mais aussi de les accompagner, sans les déresponsabiliser, dans la gestion de leur dette et de leur consommation d'énergie tout en leur garantissant un accès aux besoins de base en énergie qui permet à tout un chacun de vivre dans la dignité.

1.1. CADRE LÉGAL DES OSP SOCIALES

En Région wallonne, les mesures sociales et les obligations de service public à caractère social sont définies dans le [décret du 12 avril 2001](#) relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité, ci-après dénommé le « décret électricité », plus précisément aux articles 33 à 34^{ter}, et dans le [décret du 19 décembre 2002](#) relatif à l'organisation du marché régional du gaz, ci-après dénommé le « décret gaz », plus précisément aux articles 31^{bis} à 33^{bis}.

Les OSP sociales prévues dans ces décrets ont principalement été modalisées dans les arrêtés du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz, ci-après dénommés « [AGW OSP électricité](#) » et « [AGW OSP gaz](#) ».

Les OSP sociales portent notamment sur :

- la fourniture aux clients protégés et l'octroi du tarif social ;
- la procédure applicable aux clients résidentiels en cas de non-paiement ;
- le défaut de paiement et le placement du compteur à prépaiement ;
- la fourniture par le GRD à titre temporaire pendant la période hivernale des clients finaux qui se retrouvent sans contrat de fourniture ;
- la fourniture minimale garantie aux clients protégés (uniquement en électricité) ;
- l'octroi d'une aide hivernale (uniquement en gaz).

La CWaPE est chargée du contrôle et du suivi des obligations de service public et notamment des OSP à caractère social imposées aux fournisseurs et aux gestionnaires de réseau de distribution.

L'ensemble des dispositions légales wallonnes relatives aux OSP sont disponibles sur le site de la CWaPE via le [lien suivant](#).

1.2. ÉVOLUTIONS ET FAITS MARQUANTS AYANT IMPACTÉ L'ANNEE 2025 AU NIVEAU DES OSP SOCIALES EN RÉGION WALLONNE

L'année 2025 est marquée par une certaine accalmie dans le marché de l'électricité et du gaz en Wallonie, même si les effets des événements des années 2022 et 2023 n'ont pas totalement disparu.

Les prix observés en 2025 sont globalement plus élevés que ceux de l'année 2024, avec une hausse des prix durant le début de l'année 2025 suivie d'une baisse modérée le reste de l'année. Toutefois, le niveau des prix en décembre 2025 reste supérieur tant à celui observé en décembre 2024 qu'à ceux antérieurs à l'année 2020.

Au niveau des fournisseurs commerciaux, deux nouveaux fournisseurs (Energyvision et Ecofix Gas and Power) offrent, depuis la seconde moitié de l'année 2025, la possibilité aux clients wallons de conclure un contrat en Wallonie.

1.3. RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE WALLONNE ENTRE LES FOURNISSEURS ET LES GRD

Vous trouverez, [via le lien suivant](#), la page du site internet de la CWaPE présentant notamment les parts de marché des fournisseurs des clients résidentiels en Wallonie en électricité et en gaz².

[Le lien suivant](#) vous permet également de visualiser l'évolution de la clientèle fournie par les GRD.

Les réseaux de distribution wallons sont gérés par cinq GRD. Ceux-ci peuvent être classés en deux catégories selon qu'ils gèrent les réseaux de gaz et d'électricité ou uniquement les réseaux d'électricité :

- les GRD actifs uniquement pour l'électricité : l'AIEG, l'AIESH et le REW ;
- les GRD actifs tant pour l'électricité que pour le gaz : ORES et RESA.

Les GRD peuvent alimenter des clients résidentiels en tant que fournisseurs sociaux (uniquement pour des clients protégés) ou en tant que fournisseur X³.

Tant en gaz qu'en électricité, la fourniture par les GRD en tant que fournisseurs sociaux est en hausse constante, après une pointe marquée en 2023. Par contre, la fourniture par les GRD en tant que fournisseur X a baissé en 2022 et connaît une évolution stable.

1.3.1. En électricité

Fin 2025, la Wallonie dénombrait un total de 1 689 886 clients résidentiels alimentés en électricité. Parmi ceux-ci, 96,4 % étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 3,4 % par des GRD.

87,5 % des clients du GRD sont alimentés en **électricité** par le GRD en tant que fournisseur social, 12,5 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

1.3.2. En gaz

Fin 2025, 714 622 clients résidentiels étaient alimentés en gaz en Wallonie, 95 % de ceux-ci étaient alimentés par des fournisseurs commerciaux et 5 % étaient alimentés par des GRD.

Parmi les clients alimentés par leur GRD **en gaz** fin 2025, 86,5% sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur social et 13,5 % sont alimentés par le GRD en tant que fournisseur X.

1.4. LES CLIENTS PROTÉGÉS ET L'OCTROI DU TARIF SOCIAL

Certaines catégories de personnes considérées comme plus vulnérables peuvent bénéficier du statut de « client protégé » sous certaines conditions dans le marché du gaz et de l'électricité. Ce statut leur permet d'obtenir des avantages et des protections complémentaires liés à leur fourniture d'énergie.

² Les fournisseurs ELINDUS, ENERGYVISION, ASPIRAV, AXPO, ENWYSE, et VLAAMS ENERGIEBEDRIJF fournissant chacun en électricité au 31 décembre 2025 un pourcentage de clients résidentiels wallons inférieur à 0,1% de l'ensemble des clients résidentiels wallons ne seront plus repris dans la suite des graphiques présentés dans ce rapport. Le fournisseur ECOFIX nouveau fournisseur dans le marché wallon, n'a pas été en mesure, cette année de nous fournir ses données pour l'année 2025, il ne sera pas non plus repris dans ce rapport.

³ Pour de plus amples informations sur le fournisseur X, nous vous invitons à consulter le chapitre à ce sujet présent dans ce rapport.

1.4.1. Les différentes catégories de clients protégés

Tant l'État fédéral que la Région wallonne ont défini la notion de client protégé, la définition wallonne étant plus large et prévoyant des catégories supplémentaires.

Les clients protégés fédéraux sont repris tant dans les textes fédéraux que régionaux et concernent donc tous les clients résidentiels domiciliés en Belgique.

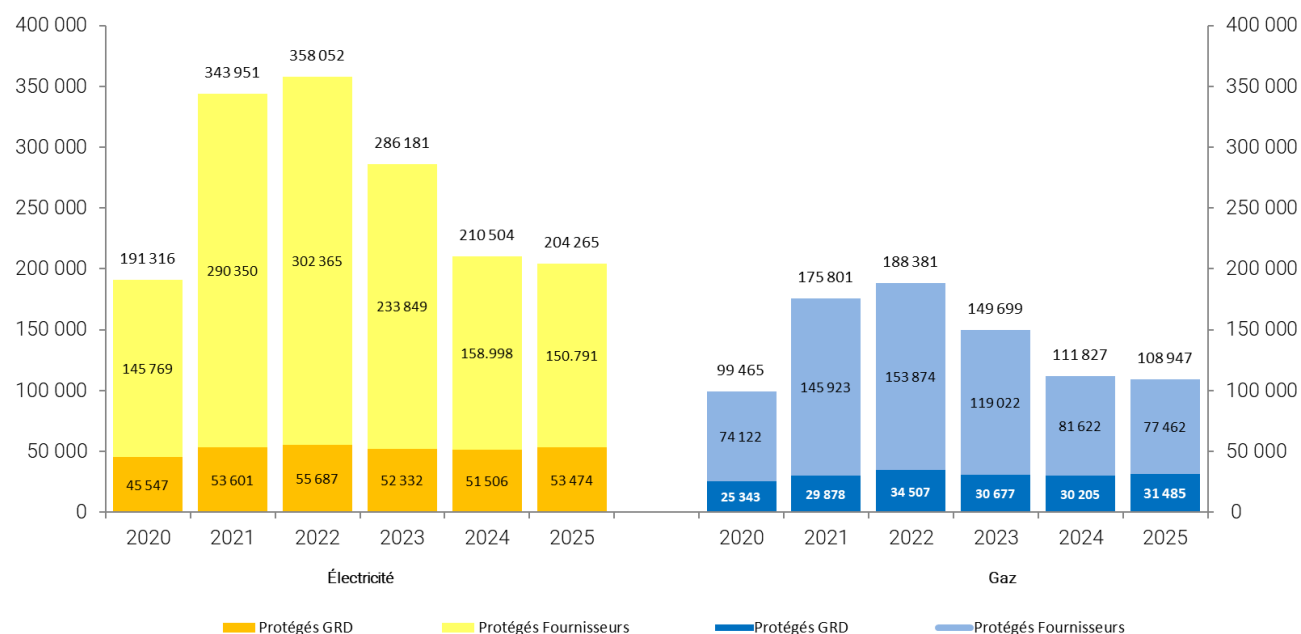
Les clients protégés régionaux concernent uniquement les clients résidentiels domiciliés en Région wallonne.

Le site internet de la CWaPE présente [sur cette page](#) les différentes catégories de clients protégés en détails.

1.4.2. Le nombre de clients protégés

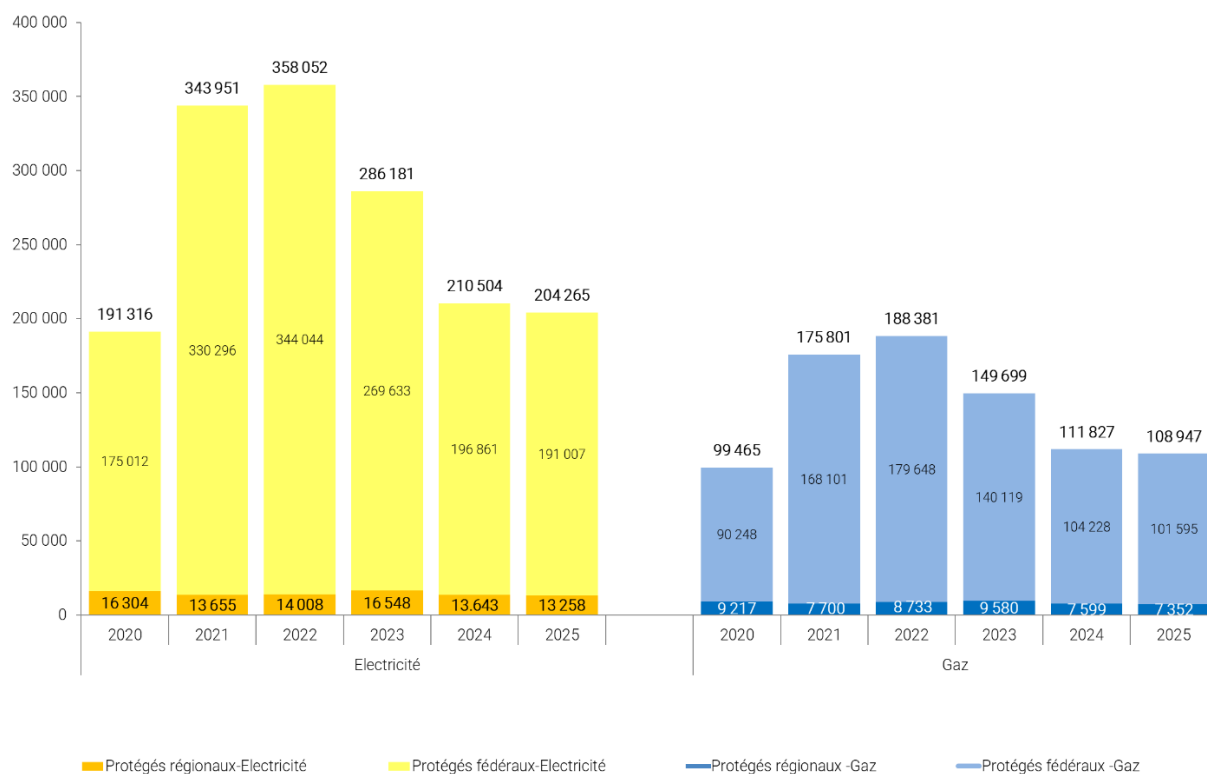
Le premier graphique ci-dessous présente la répartition des clients protégés en fonction du type d'acteur qui les alimente (fournisseurs commerciaux ou GRD). Le deuxième graphique présente la répartition des clients protégés en fonction de la catégorie fédérale ou exclusivement régionale à laquelle ils appartiennent.

GRAPHIQUE 1 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DU TYPE D'ACTEUR QUI LES ALIMENTE)⁴



⁴ Données au 31 décembre 2025

GRAPHIQUE 2 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE FÉDÉRALE OU RÉGIONALE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT) ⁵



En électricité

Au terme de l'année 2025, en Région wallonne, **12 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons, étaient considérés comme des clients protégés en électricité. 93,5% sont des clients protégés fédéraux et 6,5% sont des clients exclusivement régionaux.

Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) en électricité **a diminué de 3 % par rapport à l'année 2024.**

En gaz

Fin 2025, **15,1 %** du total des clients résidentiels wallons, étaient considérés comme des clients protégés en gaz. Parmi les clients protégés en gaz, 93,3 % appartenaient à une catégorie fédérale de clients protégés et 6,7 % appartenaient à une catégorie exclusivement régionale.

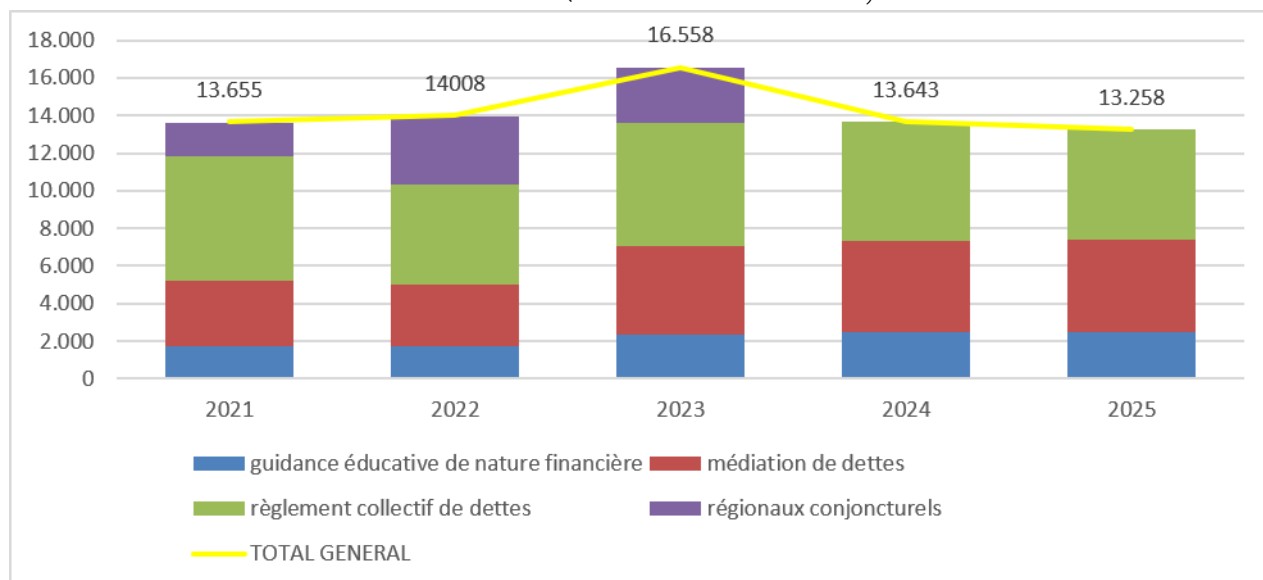
Le nombre total de clients protégés (fédéraux et régionaux) alimentés en gaz fin 2025 **a diminué de 2,6 % par rapport à l'année 2024.**

⁵ Données au 31 décembre 2025

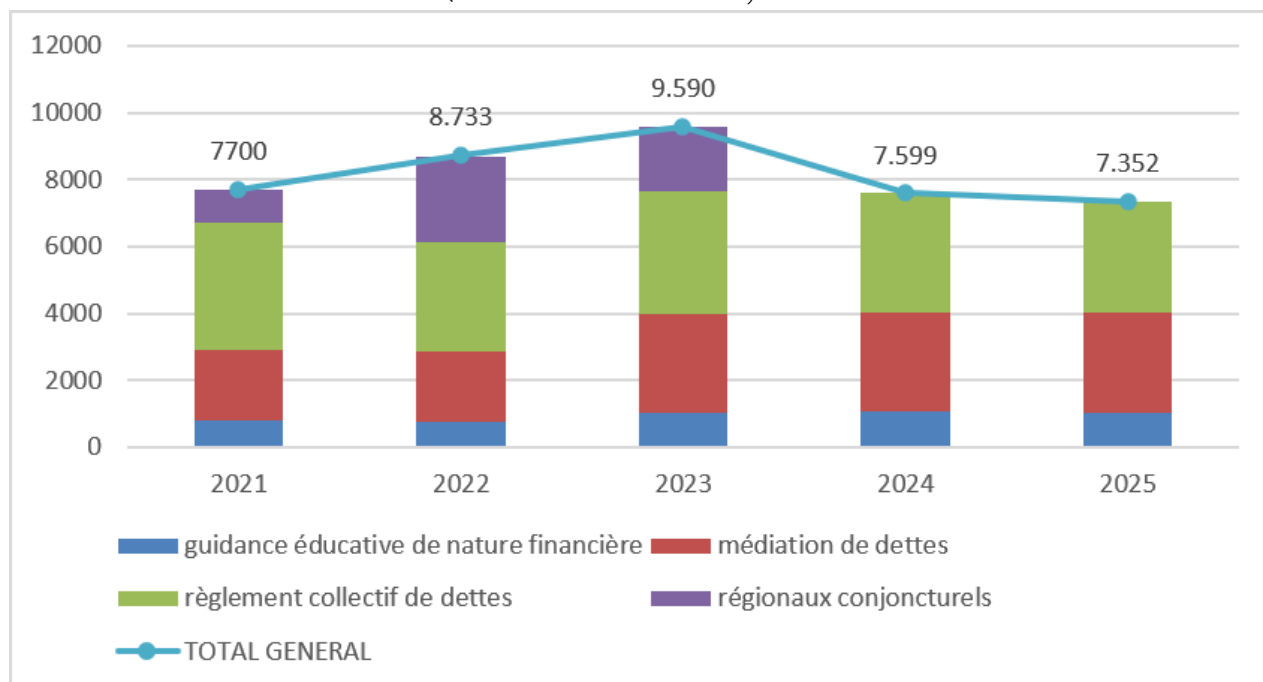
1.4.3. Les clients protégés exclusivement régionaux

Les graphiques ci-dessous illustrent l'évolution du nombre de clients protégés régionaux en électricité et en gaz sur les cinq dernières années en précisant la catégorie à laquelle ils appartiennent.

GRAPHIQUE 3 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS RÉGIONAUX **EN ÉLECTRICITÉ** (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)⁶



GRAPHIQUE 4 EVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS PROTÉGÉS RÉGIONAUX **EN GAZ** (RÉPARTITION EN FONCTION DE LA CATÉGORIE À LAQUELLE ILS APPARTIENNENT)⁷



Le nombre total de clients protégés exclusivement régionaux a diminué de 2,8 % en électricité et de 3,3 % en gaz entre 2024 et 2025.

⁶ Données au 31 décembre 2025

⁷ Données au 31 décembre 2025

1.4.4. Le tarif social et les autres mesures de protection envers les clients protégés

1.4.4.1. Le tarif social

Le principal avantage octroyé au client protégé en Région wallonne est la facturation de l'électricité et/ou du gaz au tarif social. Le tarif social pour le gaz naturel ou l'électricité est un **tarif préférentiel qui correspond au tarif le plus bas du marché à travers toute la Belgique**. Vous trouverez davantage d'informations sur le tarif social sur le site web de la CWaPE en cliquant sur [le lien suivant](#).

En 2025, en Région wallonne, la réduction sur une facture moyenne annuelle pour un client-type résidentiel qui bénéficie du tarif social, par rapport à un même profil de client qui ne bénéficie pas du tarif social, était de l'ordre de 33,3 % en électricité et de 41,4% en gaz.

1.4.4.2. Les autres mesures de protection dont peuvent bénéficier les clients protégés

Le statut de client protégé permet également de bénéficier d'autres « protections » dans le marché de l'électricité et du gaz en Région wallonne, notamment au niveau des solutions de prépaiement : placement d'un compteur à prépaiement gratuit, accès, en électricité, à la fourniture minimale garantie et à l'aide hivernale en gaz. Vous trouverez plus de détails sur le site de la CWaPE via [le lien suivant](#).

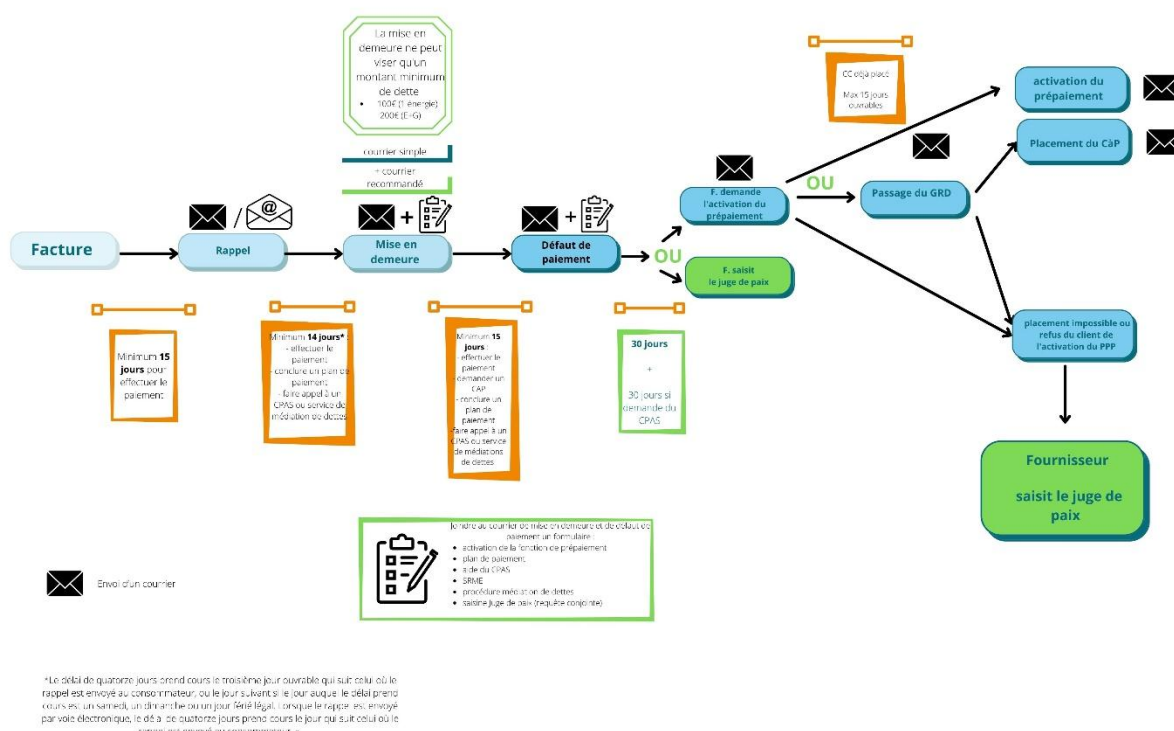
1.5. LA PROCÉDURE APPLICABLE AU CLIENT RÉSIDENTIEL EN CAS DE NON-PAIEMENT ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT

Des obligations de service public sont imposées aux fournisseurs ou aux GRD, quand ce dernier intervient au titre de fournisseur social, dès lors qu'un de leurs clients résidentiels est confronté à des difficultés de paiement de ses factures d'électricité ou de gaz. Les articles 29 à 37 de [l'AGW OSP en électricité](#) et les articles 32 à 40 de [l'AGW OSP gaz](#) précisent les procédures et délais *minima* que les fournisseurs et les GRD sont tenus de respecter face à un client résidentiel en cas de non-paiement et de défaut de paiement.

La procédure prévue par la législation wallonne en 2025 suite à un retard de paiement est précisée sur le site de la CWaPE via [le lien suivant](#).

Le schéma figurant ci-dessous illustre les différentes étapes et délais minima prévus par la législation wallonne pour les clients résidentiels non-protégés en cas de retard de paiement de leurs factures d'énergie.

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement Modifications apportées par le décret "JDP"



Concernant la demande d'activation du prépaiement, une distinction doit être opérée pour les fournisseurs commerciaux⁸ selon que le client déclaré en défaut de paiement est protégé ou non.

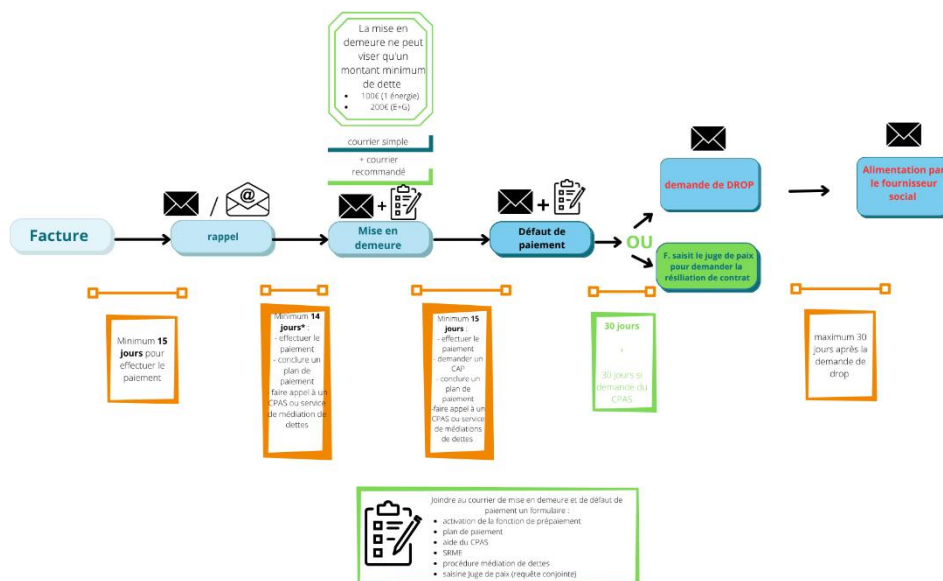
- Si le client concerné n'est pas protégé, le fournisseur commercial introduira une demande d'activation du prépaiement et le client restera, après le placement et/ou l'activation du prépaiement, alimenté par son fournisseur commercial aux mêmes conditions qu'auparavant.
- En revanche, si le client en défaut de paiement est un client protégé, le fournisseur commercial introduira auprès du GRD une demande de « drop » et le client se verra transféré (ou « droppé ») chez son GRD qui assurera alors, après le transfert, sa fourniture en énergie au tarif social. Le schéma repris ci-dessous illustre cette distinction.

⁸ Les fournisseurs sociaux n'opèrent pas cette différence.

SCHEMA : PROCEDURE DE RETARD ET DE DÉFAUT DE PAIEMENT D'UN CLIENT PROTÉGÉ

Procédure de défaut de paiement et de placement de compteur à prépaiement

Modifications apportées par le décret "JDP - client protégé"



*Le délai de quatorze jours prend cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé au consommateur, ou le jour suivant si le jour auquel le délai prend cours est un samedi, un dimanche ou un jour férié légal. Lorsque le rappel est envoyé par voie électronique, le délai de quatorze jours prend cours le jour qui suit celui où le rappel est envoyé au consommateur.

Notons que les fournisseurs disposent de la possibilité d'introduire des étapes supplémentaires qui prennent souvent la forme d'un contact téléphonique avec le client, d'un envoi de courrier de rappel supplémentaire, ou d'un allongement du délai de régularisation en tenant compte de la situation du client.

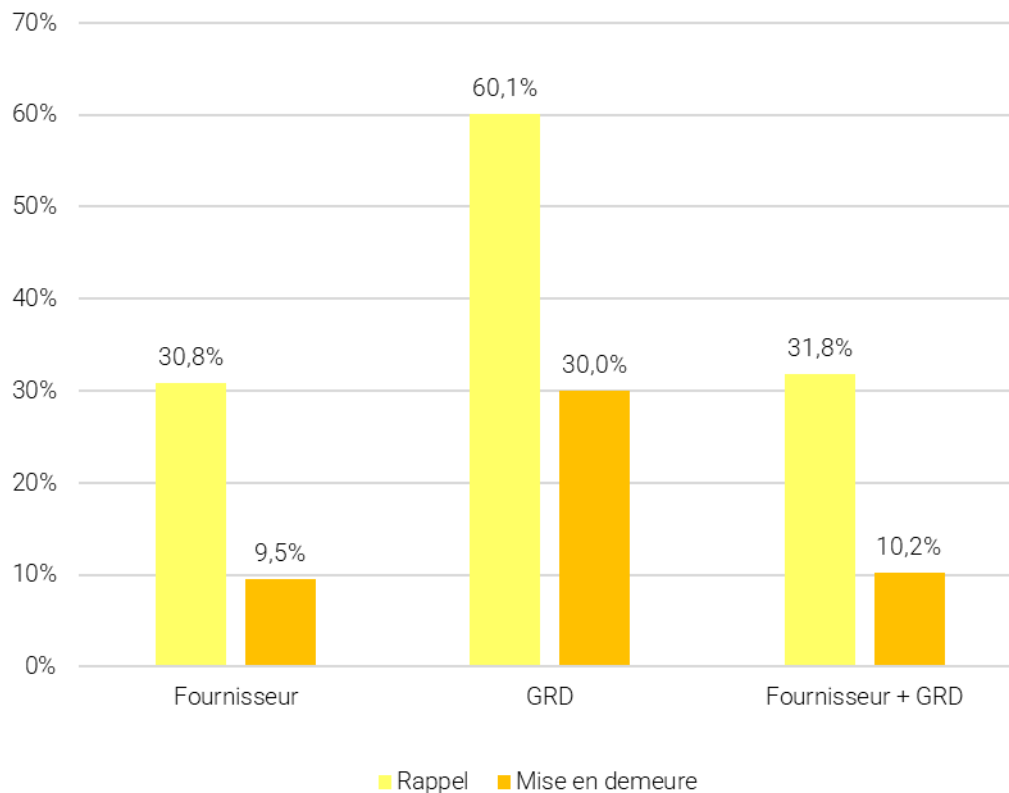
La présente section vise à analyser les données statistiques relatives aux différentes étapes énoncées dans le cadre de la procédure de retard et de défaut de paiement.

La CWaPE attire l'attention sur le fait que les données statistiques reprises dans les points suivants proviennent des fournisseurs commerciaux et des GRD agissant comme fournisseur social pour les clients qu'ils alimentent. Les pourcentages communiqués et les graphiques ont été établis sur base des données relatives à l'année 2025 et du nombre de clients alimentés au 31 décembre 2025.

1.5.1. Rappels et mises en demeure

1.5.1.1. En électricité

GRAPHIQUE 5 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL, UNE MISE EN DEMEURE EN ÉLECTRICITÉ

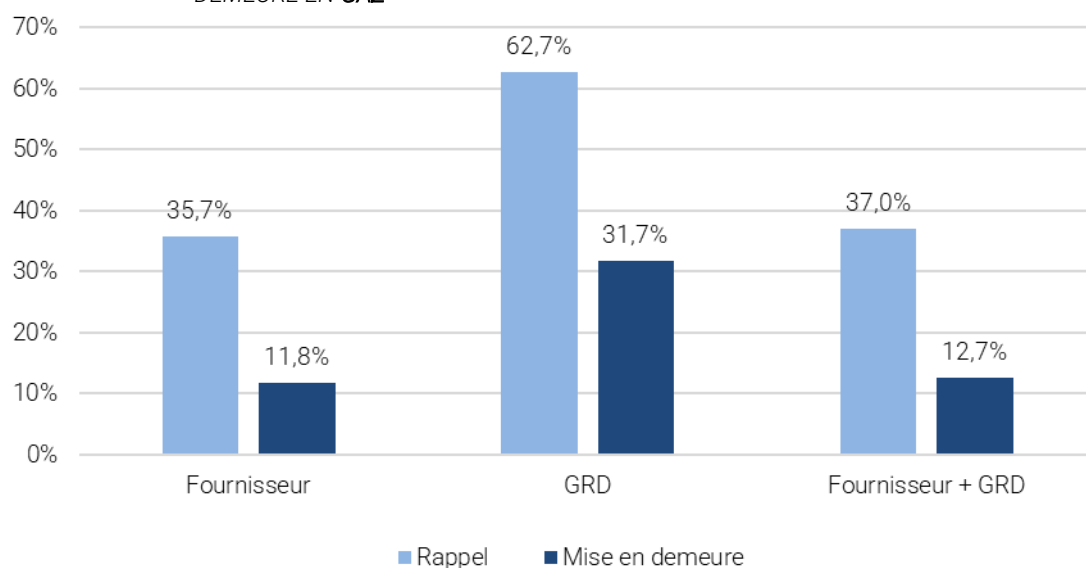


La CWaPE observe que les pourcentages des clients fournis en électricité par un GRD ayant reçu au moins un rappel et au moins une mise en demeure restent, comme pour les deux dernières années, nettement supérieurs à ceux observés pour les clients alimentés par un fournisseur commercial.

Les pourcentages repris dans le graphique ci-dessus sont légèrement supérieurs à ceux constatés pour l'année 2024.

1.5.12. En gaz

GRAPHIQUE 6 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE RÉSIDENTIELLE AYANT REÇU AU MOINS UN RAPPEL/UNE MISE EN DEMEURE EN GAZ



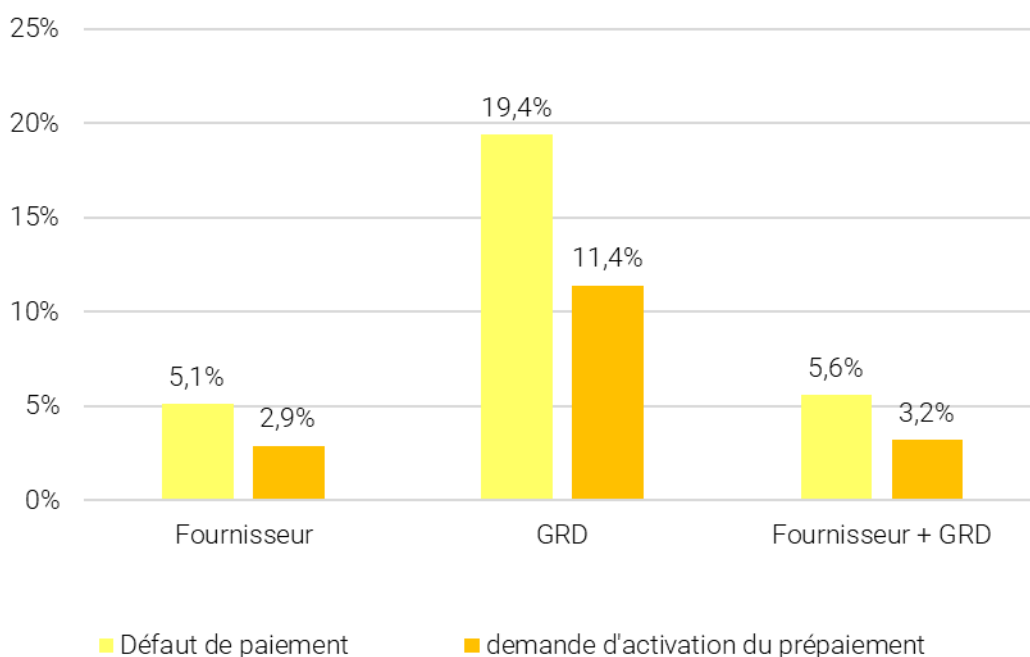
Étant donné que les clients gaz sont également clients pour l'électricité, et pour la plupart auprès du même fournisseur, la procédure de recouvrement est alors initiée pour les deux énergies, sans pouvoir distinguer de manière précise les situations de non-paiement spécifiques à l'un des deux vecteurs énergétiques. La CWaPE observe toutefois, qu'au total, les pourcentages de clients ayant reçu au moins un rappel ou au moins une mise en demeure en gaz en 2025 sont plus élevés que ceux constatés pour l'électricité.

Comme pour l'électricité, les pourcentages repris dans le graphique ci-dessus sont légèrement supérieurs à ceux de l'année 2024.

1.5.2. La déclaration de défaut de paiement et la demande d'activation du prépaiement ou de drop

1.5.2.1. En électricité

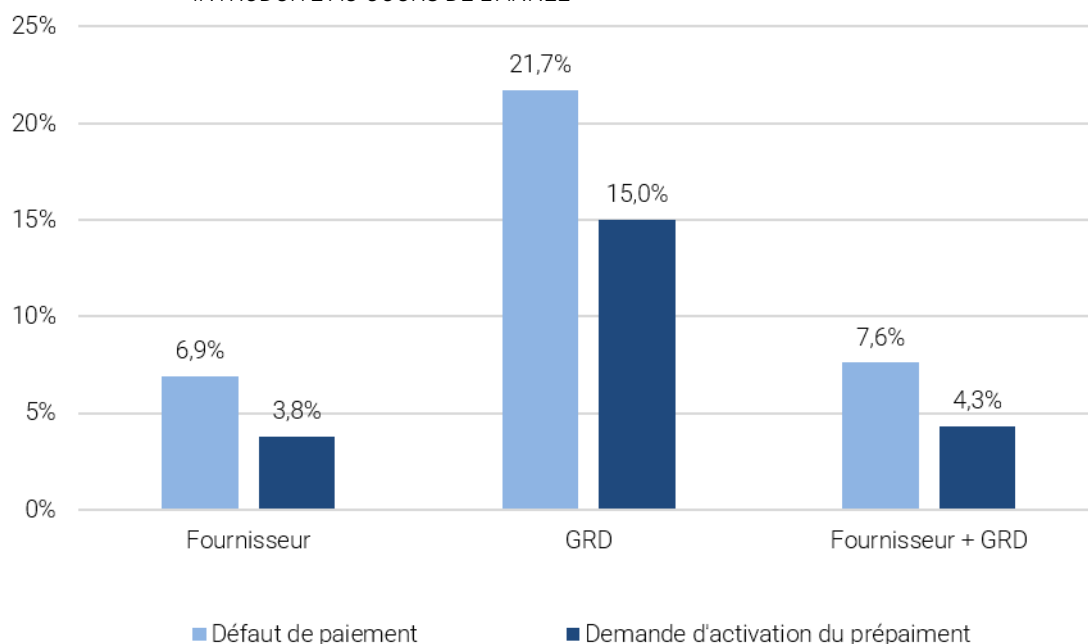
GRAPHIQUE 7 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT/DE DROP A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE



En 2025, 5,6 % de la clientèle résidentielle en électricité a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 3,2% des clients en électricité ont été concernés par au moins une demande d'activation du prépaiement/de drop par leur fournisseur. Ces pourcentages sont inférieurs à ceux constatés pour l'année 2024 où ils étaient respectivement de 5,8 % et de 3,6 %.

1.5.2.2. En gaz

GRAPHIQUE 8 POURCENTAGE DE LA CLIENTÈLE DÉCLARÉE AU MOINS UNE FOIS EN DÉFAUT DE PAIEMENT EN GAZ / POUR LAQUELLE AU MOINS UNE DEMANDE D'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT/ DE DROP A ÉTÉ INTRODUITE AU COURS DE L'ANNÉE



En 2025, 7,6 % de la clientèle résidentielle en gaz a été déclarée au moins une fois en défaut de paiement au cours de l'année. Sur la même période, 4,3 % des clients en gaz ont été concernés par au moins une demande de placement d'un compteur à prépaiement/de drop par leur fournisseur. Comme pour l'électricité, ces pourcentages sont inférieurs à ceux constatés pour l'année 2024 où ils étaient respectivement de 7,8 % et de 4,8 %.

1.6. L'ACTIVATION DU PRÉPAIEMENT

Trente jours après qu'un client ait été déclaré en défaut de paiement, sans réaction de sa part, son fournisseur peut demander au gestionnaire de réseau de distribution d'activer le prépaiement⁹ chez ce client.

Vous trouverez l'ensemble des informations relatives au compteur à prépaiement sur le site de la CWaPE via [le lien suivant](#).

Les statistiques reprises dans la suite de ce chapitre proviennent des données communiquées par les fournisseurs commerciaux et par les GRD agissant comme fournisseur social pour les clients qu'ils alimentent.

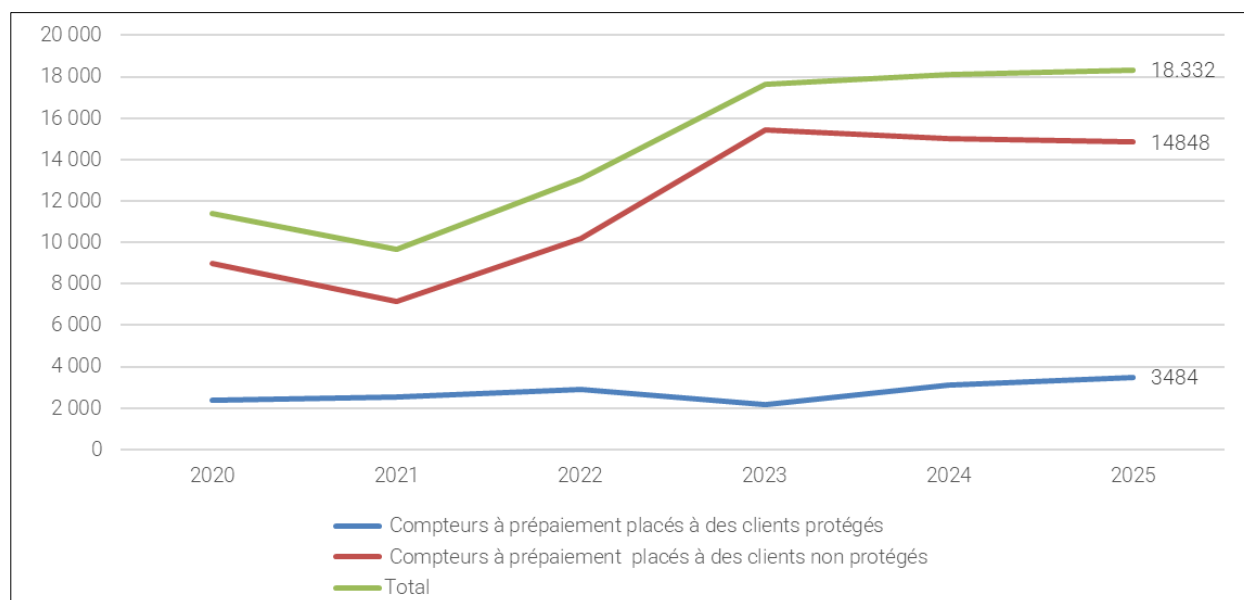
Il est important de souligner, qu'à l'exception des chapitres 1.6.1.4 et 1.6.2.4. dans lesquels cette précision est mentionnée, les données reprises dans la suite de ce chapitre 1.6. ne reprennent pas les remplacements effectués en 2025 de compteurs à budget actifs par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.

⁹ L'article 57 bis du décret électricité définit l'activation de la fonction de prépaiement comme : « l'action de placer un compteur communicant et d'activer le prépaiement sur ce dernier ou l'action d'activer le prépaiement sur un compteur communicant déjà placé ».

1.6.1. En électricité

1.6.1.1. L'activation du prépaiement en électricité

GRAPHIQUE 9 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATIONS DU PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



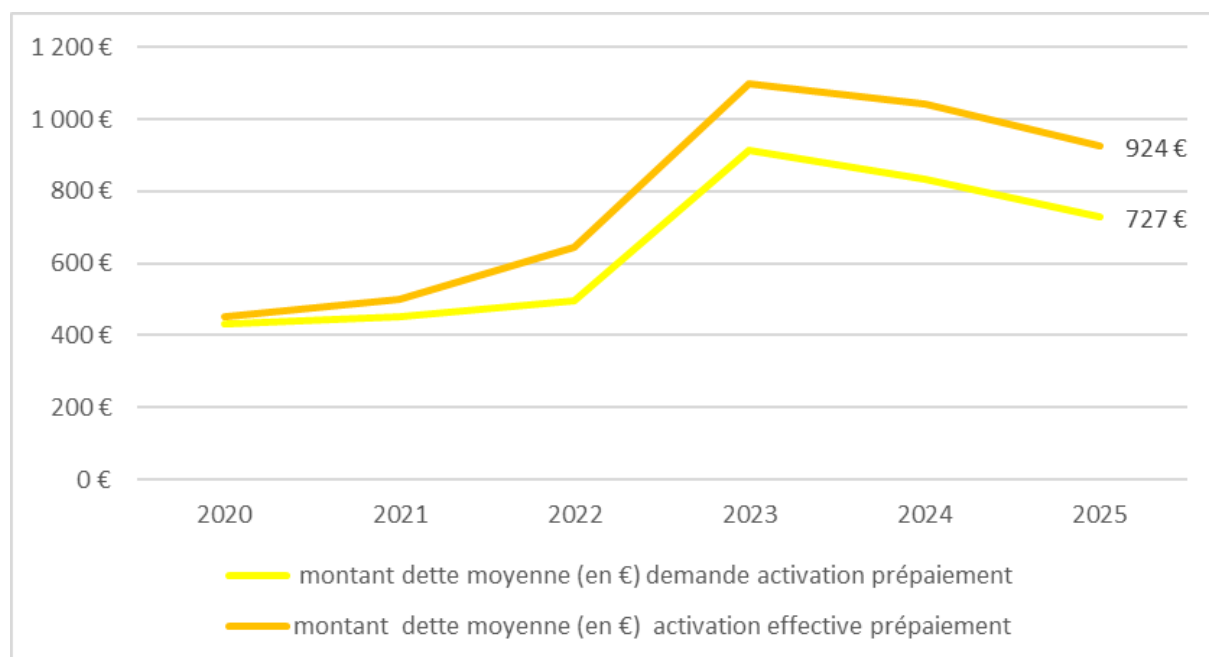
Le nombre total d'activations effectives du prépaiement en électricité en 2025 s'élève à 18 332, soit une augmentation de 1,2 % par rapport à l'année 2024.

1.6.1.2. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement en électricité

Les AGW OSP¹⁰ prévoient que le fournisseur informe le client du montant exact de sa dette au moment de l'activation du prépaiement. Par ailleurs, ces arrêtés interdisent explicitement que la dette antérieure au placement du compteur à prépaiement soit récupérée au travers des rechargements du compteur.

¹⁰ Article 35 de l'AGW OSP électricité, article 37 de l'AGW OSP gaz.

GRAPHIQUE 10 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN ÉLECTRICITÉ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



Le montant de la dette moyenne en électricité au moment de l'activation effective du compteur à prépaiement pour l'ensemble des clients résidentiels¹¹ a diminué de 11,2 % par rapport à l'année 2024.

1.6.1.3. Le délai de placement du compteur à prépaiement en électricité¹²

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en électricité pour l'ensemble des GRD en 2025 est de 70 jours. Ce chiffre diminue de 14,4 % par rapport à l'année 2024

Il convient de souligner que des disparités importantes existent entre les GRD quant à ce délai. Les délais d'ORES sont trois fois plus importants que ceux des autres GRD. D'importantes dispositions sont mises en place par ORES depuis plusieurs mois pour réduire ces délais.

1.6.1.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en électricité actifs en Wallonie

Fin 2025, le nombre de compteurs à prépaiement actifs¹³ pour l'électricité placés sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 59 294, nombre légèrement inférieur à celui de l'année 2024 où il était de 61 725. Parmi ceux-ci, 98,8 % d'entre eux étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée et 1,2 % étaient des compteurs à budget (compteurs à carte).

En 2025, les GRD ont procédé au remplacement de 3 998 compteurs à budget actifs en électricité par des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée.¹⁴

¹¹ Montant communiqué par les fournisseurs commerciaux pour les clients non protégés qu'ils alimentent et par les GRD pour les clients protégés qu'ils fournissent et qu'ils ont déclaré en défaut de paiement.

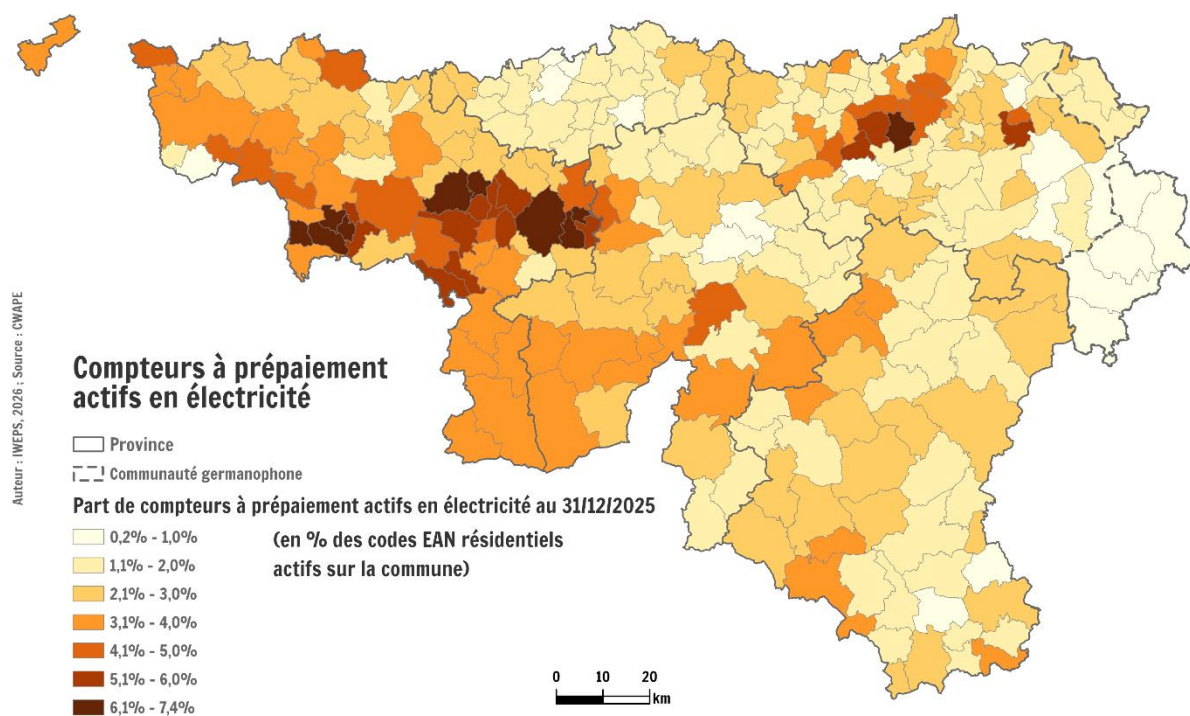
¹² Ces données excluent les activations de la fonction de prépaiement de compteurs communicants déjà placés. Ne sont pris en considération dans ce point que les délais lorsqu'il y a un déplacement du GRD.

¹³ Certains compteurs à budget peuvent avoir la fonction de prépaiement désactivée. Ils fonctionnent alors comme des compteurs normaux.

¹⁴ Pour de plus amples informations sur le remplacement des compteurs à budget par des compteurs communicants nous vous invitons à consulter le chapitre 1.7 de ce rapport.

Quelque **3,5 %** de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposaient d'un compteur à prépaiement actif en électricité fin 2025. Le pourcentage **des clients protégés** équipés d'un compteur à prépaiement actif s'élevait à **7,4 %**,

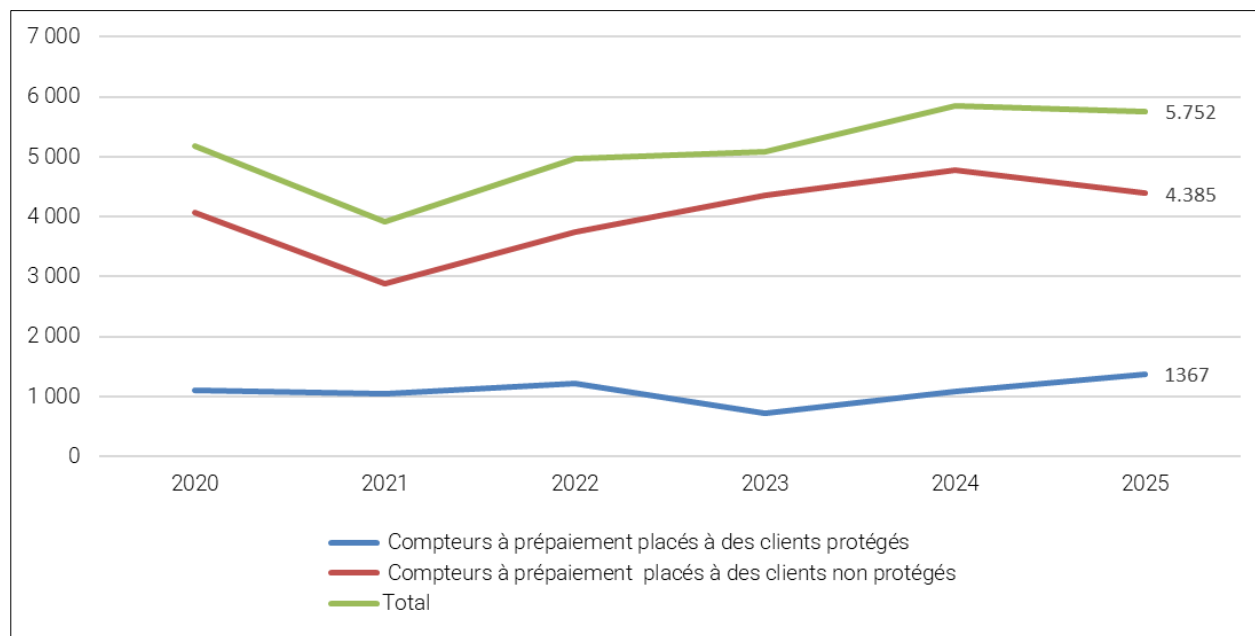
La carte ci-dessous présente, pour le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à prépaiement actifs et le nombre d'EAN actifs, en électricité, pour les clients résidentiels.



1.6.2. En gaz

1.6.2.1. L'activation du prépaiement en gaz

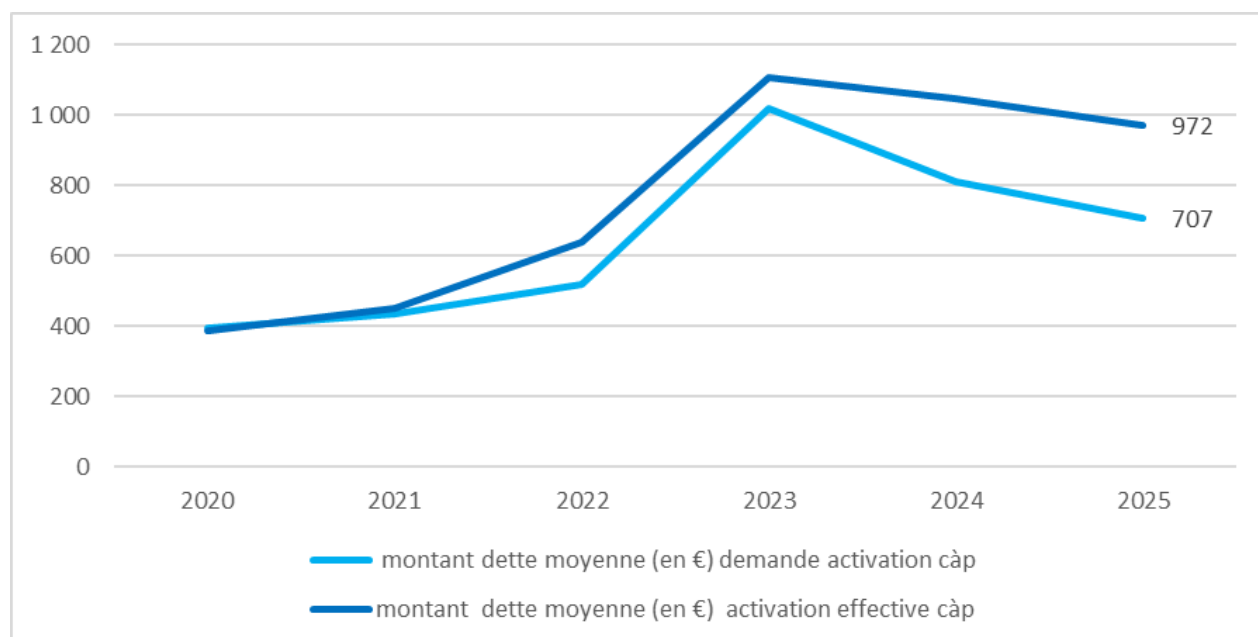
GRAPHIQUE 11 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'ACTIVATIONS DU À PRÉPAIEMENT EN GAZ



Le nombre total d'activations effectives du prépaiement en gaz en 2025 diminue de 1,7% par rapport à l'année précédente pour arriver à un total de 5 752 activations du prépaiement en gaz.

1.6.2.2. Le montant de la dette au moment de l'activation du prépaiement en gaz

GRAPHIQUE 12 ÉVOLUTION DU MONTANT DE LA DETTE (EUR) DES CLIENTS RÉSIDENTIELS EN GAZ AU MOMENT DE LA DEMANDE D'ACTIVATION ET AU MOMENT DE L'ACTIVATION EFFECTIVE DU PRÉPAIEMENT



Le montant de la dette au moment de l'activation effective du prépaiement gaz pour l'ensemble des clients résidentiels en 2025, a diminué de 7,1% par rapport à l'année 2024.

1.6.2.3. Le délai de placement des compteurs à prépaiement en gaz

Le délai moyen de placement des compteurs à prépaiement en gaz pour l'ensemble des GRD en 2025 est de 91 jours. Ce délai est supérieur à celui de l'année 2024, qui était de 86,7 jours.

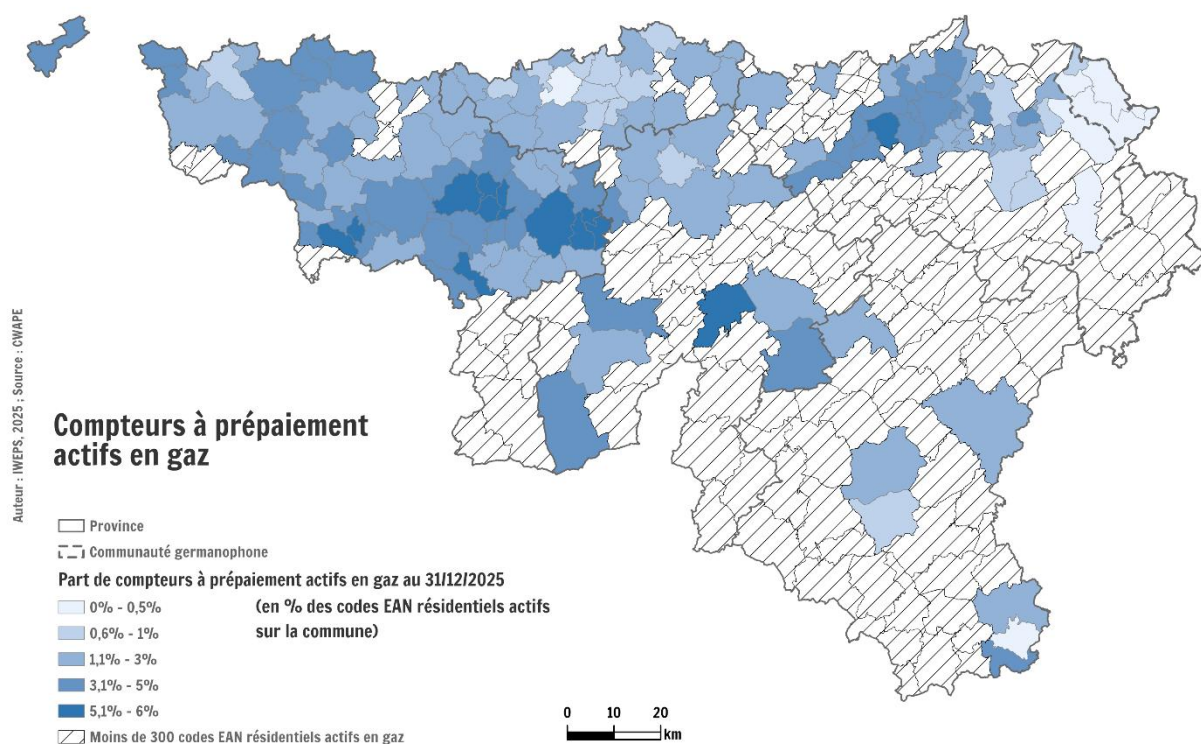
1.6.2.4. Le nombre total de compteurs à prépaiement en gaz actifs en Wallonie

Fin 2025, le nombre de compteurs à prépaiement en gaz actifs sur le territoire de la Wallonie s'élevait à 23 668, 96,3 % d'entre eux, étaient des compteurs communicants avec la fonction de prépaiement activée, 3,7% étaient des compteurs à budget.

En 2025, les GRD ont procédé au remplacement de 3 884 compteurs à budget actifs en gaz par un compteur communicant avec la fonction de prépaiement activée.

Quelque 3,3 % de l'ensemble des clients résidentiels wallons disposent d'un compteur à prépaiement actif en gaz fin 2025. Le pourcentage de clients protégés équipés d'un compteur à prépaiement fin 2025 s'élève à 6%

La carte ci-après présente, pour le territoire de la Wallonie et par commune, le rapport entre le nombre de compteurs à prépaiement actifs et le nombre d'EAN actifs, en gaz, pour les clients résidentiels.



1.7. LE REMPLACEMENT DES COMPTEURS À BUDGET PAR DES COMPTEURS COMMUNICANTS EN PRÉPAIEMENT

En Wallonie, les compteurs à budget ou compteurs à carte doivent obligatoirement être remplacés par des compteurs communicants avec fonction de prépaiement. Les GRD s'occupent gratuitement de tous les remplacements.

La CWaPE a réalisé en 2025 une communication relative à la fin des compteurs à carte. Cette communication est consultable [via le lien suivant](#).

L'AIESH, l'AIEG et le REW ont entamé le remplacement des compteurs à budget par des compteurs communicants à prépaiement à partir du deuxième semestre 2022 et ont finalisé ce processus au cours de l'année 2024. Aucun compteur à budget n'était dès lors encore actif sur leur territoire à la fin de cette année.

ORES a, pour sa part, achevé ce remplacement au terme de l'année 2025.

En revanche, le GRD RESA n'a pas encore finalisé ce processus. Celui-ci prévoit d'achever le remplacement des compteurs à budget d'ici la fin du mois de juin 2026.

1.8. LES RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT

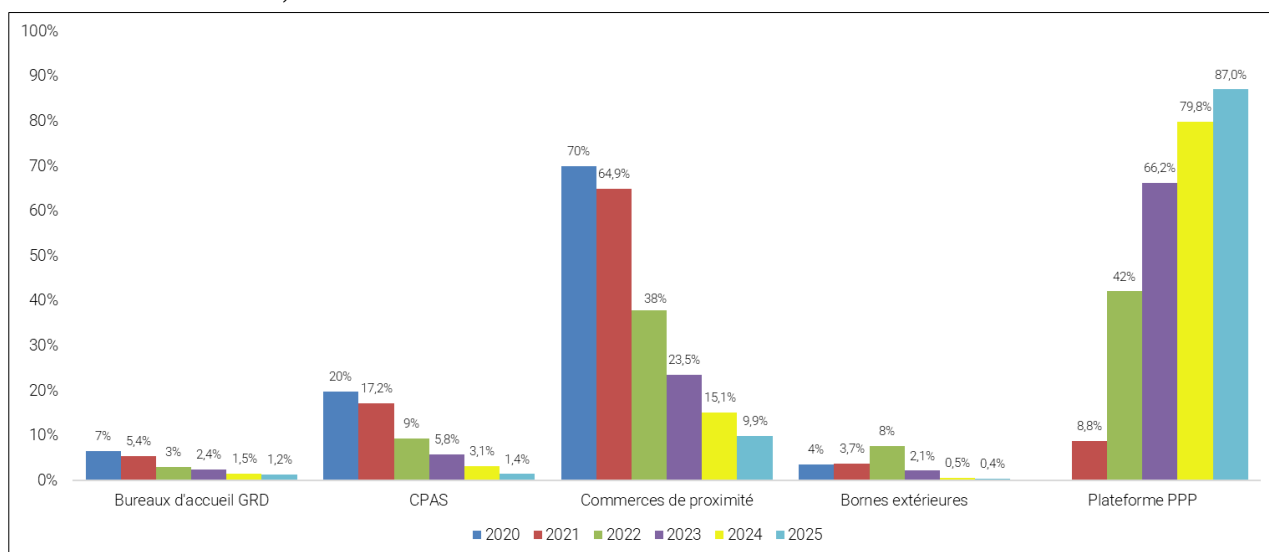
L'utilisation d'un compteur à prépaiement passe par des rechargements en vue du prépaiement des consommations. Ce n'est qu'une fois qu'un rechargement a été effectué que le client pourra consommer l'électricité ou le gaz dont il a besoin. Le rechargement d'un compteur à prépaiement est un service entièrement gratuit.

1.8.1. Les lieux de rechargement

Afin de pouvoir recharger son **compteur à prépaiement**, le client dispose de diverses possibilités. Celles-ci sont présentées sur le site de la CWaPE via [le lien suivant](#).

Le graphique ci-dessous présente l'évolution des modes de rechargement pour les compteurs à prépaiement en électricité sur les cinq dernières années. Les constats sont identiques en électricité et en gaz.

GRAPHIQUE 13 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS DES COMPTEURS À PRÉPAIEMENT **ÉLECTRICITÉ** PAR LIEU DE RECHARGEMENT (EXPRIMÉ EN % DU NOMBRE DE RECHARGEMENTS EFFECTUÉS SUR L'ANNÉE)¹⁵



1.8.2. Les montants des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement

1.8.2.1. En électricité

Le montant total des rechargements des compteurs à prépaiement en électricité actifs durant l'année 2025 s'élève à 61 690 333 EUR.

Le montant moyen chargé lors de chaque rechargement pour l'ensemble des clients résidentiels équipés d'un compteur à prépaiement actif pour l'année 2025 s'élève à **37,7 EUR**, montant légèrement inférieur à celui de l'année 2024, où il s'élevait à **39,6 EUR**.

1.8.2.2. En gaz

Le montant total des rechargements effectués sur les compteurs à prépaiement en gaz actifs durant l'année 2025 s'élève à **16 523 587 EUR**.

Le montant moyen rechargé **en gaz** s'élève à **34,9 EUR**.

1.9. LES AUTOCOUPURES

Une autocoupure de l'alimentation en électricité ou en gaz peut affecter un client équipé d'un compteur à prépaiement si celui-ci se retrouve temporairement dans l'impossibilité de recharger son crédit. En effet, lorsque le crédit disponible est épuisé, la fourniture d'énergie est interrompue.

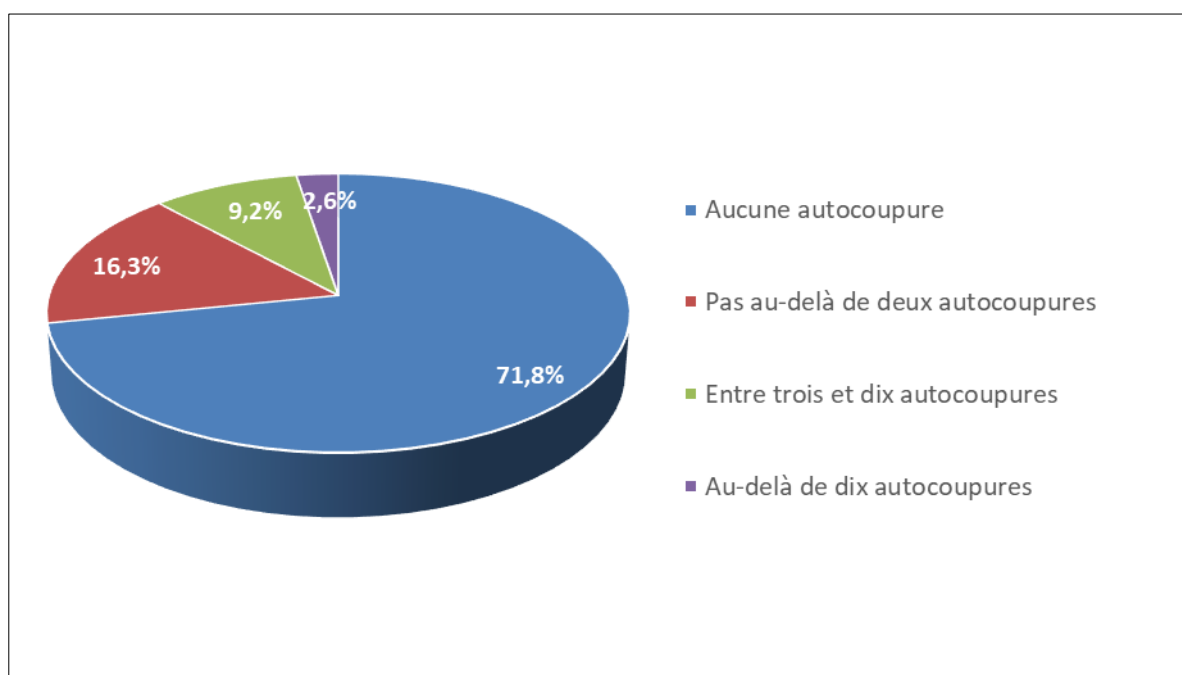
¹⁵ ORES a communiqué à la CWaPE une correction de ses informations pour les années 2023 et 2024. Celles-ci sont intégrées dans le graphique.

Le système actuellement en place empêche qu'une coupure de l'alimentation par manque de crédit intervienne en soirée et durant la nuit des jours de semaine ainsi que durant le weekend, du vendredi soir au lundi matin, ce pour autant que le crédit disponible soit positif au moment où la période de non-coupure débute.

L'analyse portant sur l'année 2025 vise l'ensemble des compteurs communicants à prépaiement présents sur les territoires desservis par l'ensemble des GRD wallons¹⁶. La technologie des compteurs communicants permet d'avoir des données beaucoup plus précises sur les autocoupures et leur durée.

1.9.1.1. En électricité

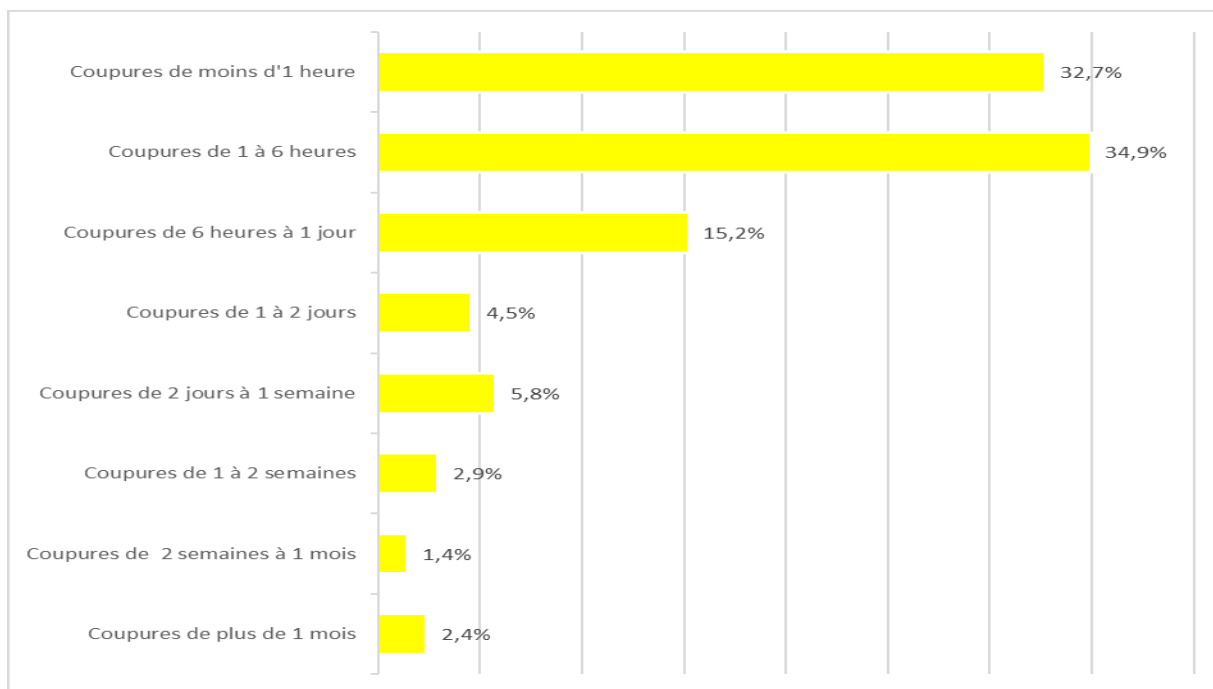
GRAPHIQUE 14 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR COMMUNICANT À PRÉPAIEMENT ACTIF EN **ÉLECTRICITÉ** SUR L'ANNÉE



Une segmentation de la durée des autocoupures rencontrées durant l'année 2025 sur les compteurs communicants à prépaiement en électricité se présente comme suit :

¹⁶ L'analyse porte sur les compteurs communicants dont la fonction prépaiement a été activée au moins un jour sur l'année 2025.

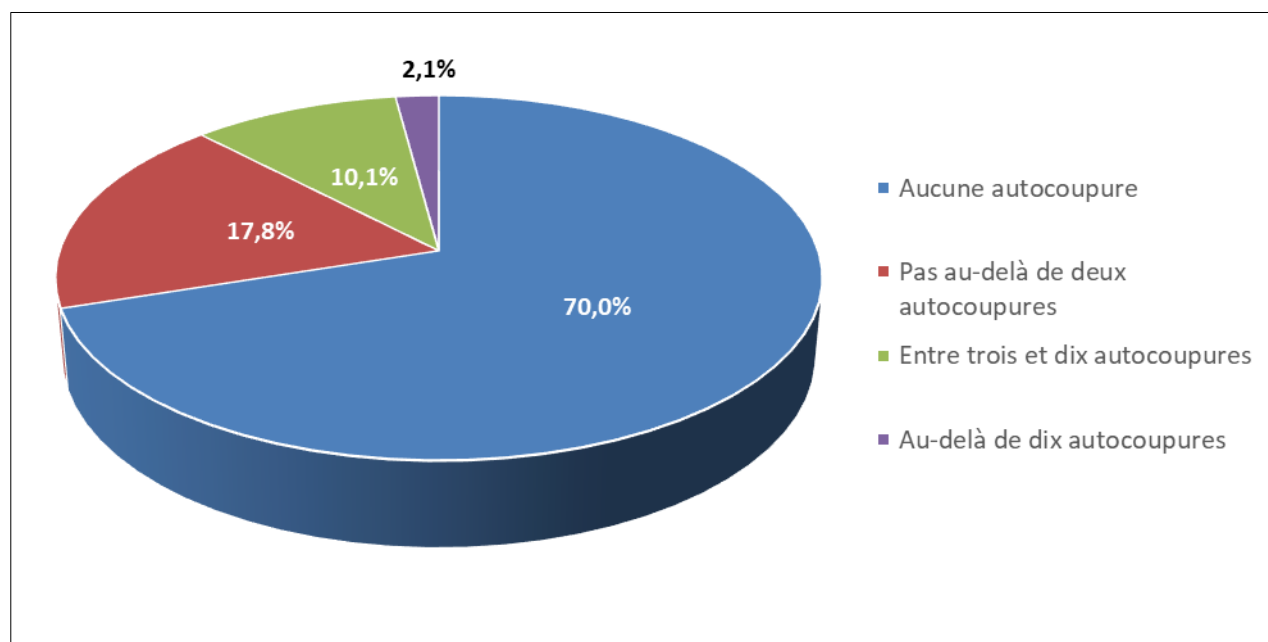
GRAPHIQUE 15 SEGMENTATION DE LA DURÉE DES AUTOCOUPURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN ÉLECTRICITÉ



1.9.1.2. En gaz

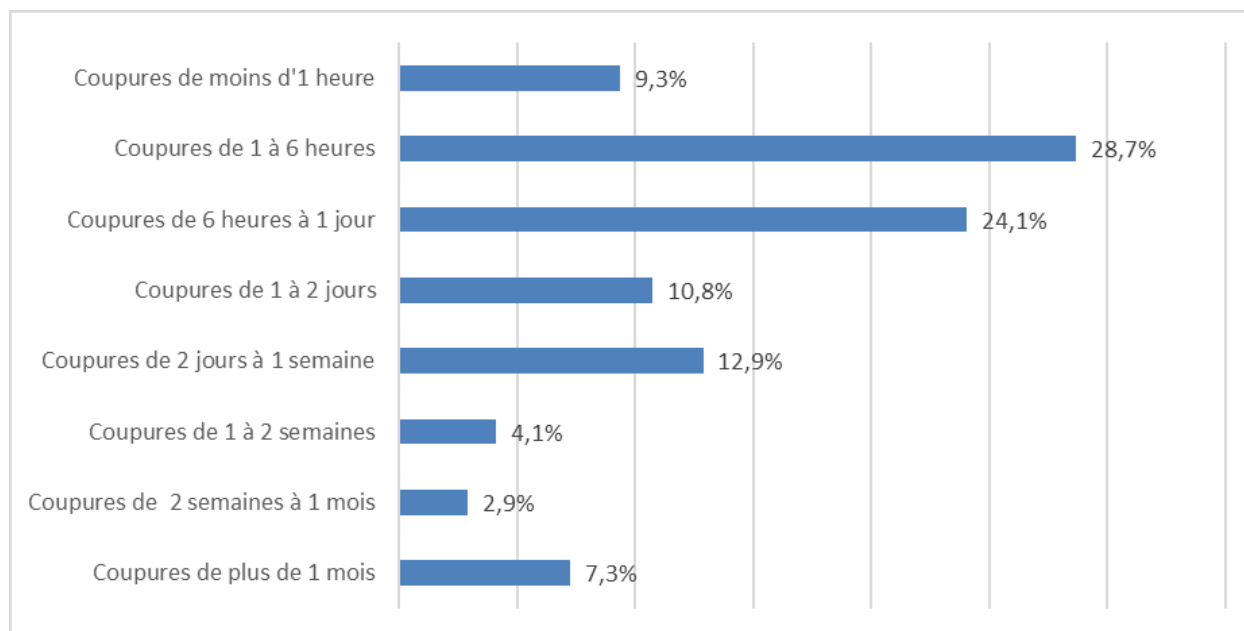
Une analyse similaire a été réalisée sur la même période pour les **compteurs communicants à prépaiement gaz**.

GRAPHIQUE 16 POURCENTAGE D'AUTOCOUPURES DES CLIENTS ÉQUIPÉS D'UN COMPTEUR COMMUNICANT À PRÉPAIEMENT ACTIF EN GAZ



Comme en électricité, des données plus détaillées pour les compteurs communicants dont la fonction de prépaiement est activée permettent notamment de préciser la durée d'une autocoupure en gaz.

GRAPHIQUE 17 SEGMENTATION DE LA DURÉE DES AUTOCOUPURES DES COMPTEURS COMMUNICANTS À PRÉPAIEMENT EN GAZ



1.10. LES DEMANDES INTRODUITES DEVANT LE JUGE DE PAIX

Les données présentées dans ce chapitre concernent les clients résidentiels wallons toujours actifs¹⁷ au moment de l'introduction de la demande devant le juge de paix.

1.10.1. Jugements suite à une situation de défaut de paiement

Les « décrets juge de paix » prévoient que lorsqu'un client est déclaré en défaut de paiement, son fournisseur peut introduire un dossier devant le juge de paix. Le fournisseur peut également introduire un dossier en justice si le client refuse l'activation du prépaiement.

1.10.1.1. Nombre de jugements et décisions prises

Durant l'année 2025, **quatre fournisseurs commerciaux** (Engie, Cociter, Bolt et ENECO) ont introduit **98** dossiers auprès d'un juge de paix à la suite d'une procédure de défaut de paiement.

Quatre GRD (AIEG, AIESH, ORES et RESA) ont introduit **471** dossiers devant le juge de paix.

281 jugements définitifs ont été rendus en 2025 (128 pour les fournisseurs commerciaux et 153 pour les GRD) Parmi ces jugements :

¹⁷ Un client est appelé « client actif » lorsqu'il est toujours alimenté par le fournisseur ou GRD.

- **84 %** des jugements (soit 236) ont été rendus **par défaut** (situation où l'usager n'est ni présent, ni représenté à l'audience) ;
- **16%** des jugements (soit 45) ont été rendus de manière **contradictoire** (le client était présent à l'audience).

Le tableau ci-dessous reprend les jugements rendus en 2025 en scindant les informations en fonction de l'acteur qui a introduit le dossier auprès du juge de paix. La CWaPE peut constater une disparité des décisions rendues par le juge en fonction des acteurs. **Le régulateur n'a toutefois pas connaissance de la demande formulée par l'acteur lors de l'introduction des dossiers en justice de paix.**¹⁸

	fournisseurs commerciaux	GRD	TOTAL
Nombre de décisions exigeant le paiement de la créance principale + conditionnant la résolution du contrat (la coupure pour les fournisseurs sociaux) au non-respect du remboursement/ du plan de paiement.	0,8%	1,3%	1,1%
Nombre de décisions exigeant le paiement de la créance principale + conditionnant le renvoi au rôle pour la demande de résolution (de coupure pour les fournisseurs sociaux) en cas de non-respect du remboursement / du plan de paiement	1,6%	13,1%	7,8%
Nombre de décisions de résolution de contrat / de coupure (pour les fournisseurs sociaux) + exigeant le paiement de la créance principale	81,3%	33,3%	55,2%
Nombre de décisions prévoyant <u>uniquement</u> la résolution de contrat / la coupure (pour les fournisseurs sociaux)	0,0%	0,0%	0,0%
Nombre de décisions contestant l'exigibilité ou l'existence de la créance principale	0,0%	2,0%	1,1%
Nombre de décisions d'activation du prépaiement + exigeant le paiement de la créance principale	0,0%	32,7%	17,8%
Nombre de décisions exigeant uniquement l'activation du prépaiement	0,0%	5,9%	3,2%
Nombre de décision où le juge condamne le client à payer la créance principale mais refuse d'octroyer la résiliation du contrat / coupure au fournisseur	13,3%	0,7%	6,4%
Autre décision	3,1%	11,1%	7,5%

1.10.2. Délai moyen

Le **délai moyen** entre la date d'introduction et la date du jugement définitif chez les fournisseurs commerciaux était de 100,5 jours.¹⁹

1.10.3. Montant de la dette du client au moment de la date d'introduction du dossier

Le montant de la dette moyenne du client (pour les dossiers introduits en 2025) au **moment de l'introduction du dossier** devant le juge de paix était de :

- **3 756** EUR pour les fournisseurs commerciaux ;
- **1 815,5** EUR pour les GRD.

¹⁸ ORES indique notamment qu'il demande dans la majorité des cas l'activation du prépaiement et le remboursement de la dette du client.

¹⁹ ORES n'est pas en mesure de nous communiquer l'information demandée.

1.10.4. Montant de la dette du client au moment de la date du jugement

Pour les jugements définitifs rendus durant l'année 2025²⁰, le montant de la dette moyenne du client **au moment du jugement** (hors frais de justice) était de :

- **3 086,4 EUR** pour les fournisseurs commerciaux ;
- **1 791,7 EUR** pour les GRD

À cela s'ajoutent, pour certains clients, les **frais de justice** portés en compte du client qui perd son procès. Ces frais, dont la hauteur peut varier très fortement s'élèvent à **un montant moyen de 734,6 EUR** (pour les clients des fournisseurs commerciaux) **ou de 488,5 EUR** (pour les clients des fournisseurs sociaux).

1.10.5. Jugements suite à une CLE « perte de statut »

Les GRD peuvent également introduire des dossiers devant le juge de paix lorsque la CLE confirme la perte de statut du client protégé en vue de demander la suspension de l'alimentation du client.²¹

Durant l'année 2025, **trois GRD** (AIEG, AIESH, et RESA) ont introduit **84** dossiers devant le juge de paix dans ce cadre.

30 jugements définitifs ont été rendus. Parmi ceux-ci le juge :

- a décidé de la coupure du point pour 12 dossiers,
- a refusé la coupure pour 4 dossiers
- a pris une autre décision pour 14 dossiers.

Les acteurs nous ont indiqué que dans les « autres décisions » figurent notamment des dossiers où le contrat du client s'est clôturé juste avant ou après le jugement.

Il convient de garder à l'esprit que les GRD nous indiquent qu'il est rare qu'ils introduisent un dossier uniquement à la suite d'une situation de perte de statut. Les clients en perte de protection présentent également régulièrement des dettes ouvertes et le GRD introduit alors un dossier auprès du juge de paix afin de régulariser la situation des clients en perte de statut, mais également en vue de récupérer les impayés. Les dossiers traités dans ce cadre sont alors comptabilisés dans les dossiers relatifs aux dossiers introduits auprès du juge de paix à la suite d'une situation de défaut de paiement, sans distinction.

Pour les jugements rendus en 2025 le délai moyen entre la date d'introduction du dossier et la date du jugement était de 134,7 jours.

1.11. LES PROCÉDURES D'EOC

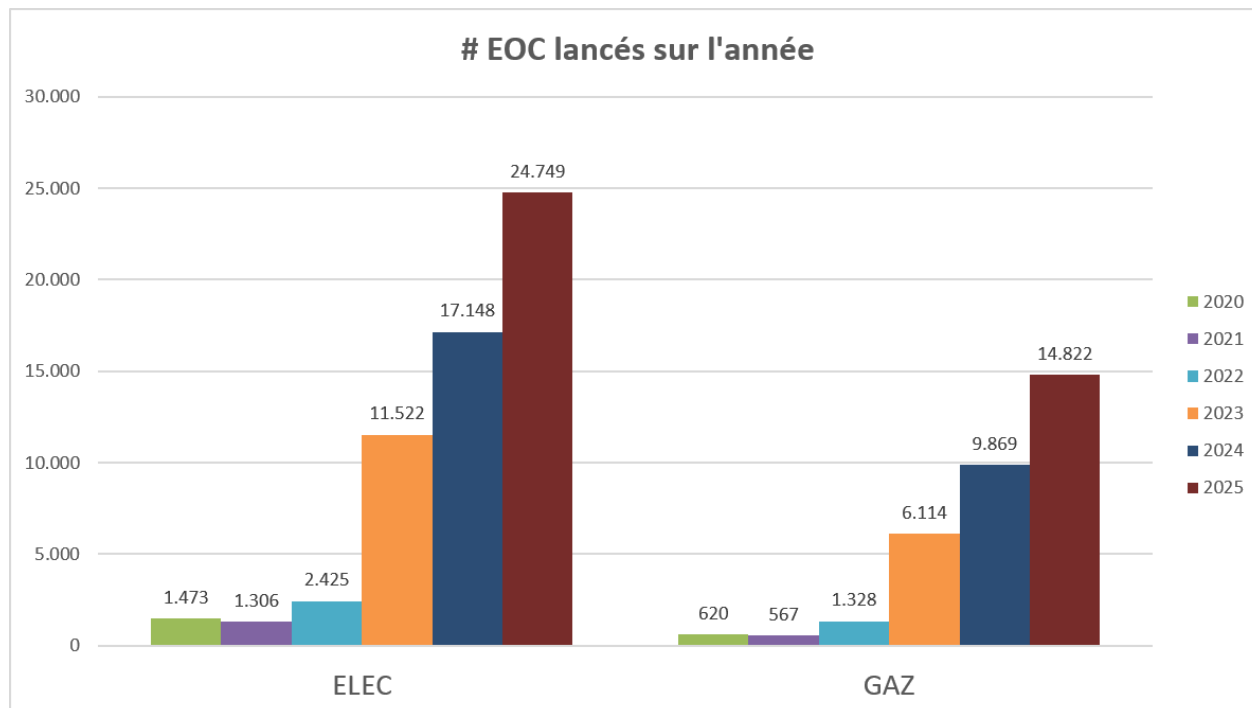
La procédure d'End Of Contrat (ou EOC) permet au fournisseur commercial de mettre fin au contrat qui le lie avec son client.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre d'EOC lancés sur les cinq dernières années par les fournisseurs commerciaux.

²⁰ Certains jugements portent sur des dossiers introduits dans l'année qui précède.

²¹ Conformément à l'article 4 quinquies de l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie

GRAPHIQUE 18 ÉVOLUTION DU NOMBRE D'EOC LANCÉS PAR LES FOURNISSEURS COMMERCIAUX ²²



Le nombre de processus d'EOC a augmenté de 44,3% en électricité et de 50,2% en gaz par rapport à l'année 2024.

Rappelons que les GRD agissant en tant que fournisseurs sociaux ne peuvent pas lancer de procédure d'EOC car il n'y a pas de contrat qui les lie à leurs clients.

1.12. ÉVALUATION DES RETARDS DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS ET INACTIFS

L'objectif de cette section est de mettre l'accent sur l'ampleur des difficultés rencontrées par la clientèle résidentielle dans le paiement de ses factures d'énergie. Pour ce faire, tout client qui, au 31 décembre de l'année étudiée, n'avait pas honoré une facture de consommation échue émise soit par son fournisseur soit par son GRD est pris en considération, et ce, indépendamment du stade de la procédure de non-paiement auquel il se trouvait à cette même date.

Il convient de noter, pour les GRD, que seule la clientèle alimentée par le fournisseur social est prise en compte.

²² Les données de l'AIEG étant indisponibles pour les deux derniers trimestres 2025, elles n'ont pas été intégrées dans ce graphique

1.12.1. Les clients actifs

Un client est qualifié de « client actif » lorsqu'au 31 décembre de l'année étudiée il était encore alimenté par son fournisseur

Le tableau ci-dessous illustre sur les cinq dernières années, les dettes des clients actifs tant en électricité qu'en gaz.

TABLEAU 1 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS ACTIFS

Clients actifs		Electricité		Gaz	
		Dettes moyennes (€)	% Clients	Dettes moyennes (€)	% Clients
Fournisseur	2019	238 €	9,3%	239 €	10,4%
	2020	265 €	8,7%	254 €	9,2%
	2021	287 €	7,4%	271 €	8,2%
	2022	526 €	6,9%	602 €	7,8%
	2023	521 €	8,3%	579 €	9,6%
	2024	489 €	7,2%	506 €	8,2%
	2025	474 €	7,5%	463 €	8,9%
GRD	2019	76 €	33,7%	172 €	19,3%
	2020	217 €	25,0%	178 €	19,1%
	2021	267 €	23,5%	183 €	19,7%
	2022	271 €	23,3%	200 €	27,3%
	2023	496 €	28,7%	440 €	43,5%
	2024	528 €	27,6%	469 €	33,9%
	2025	570 €	30,4%	602 €	35,5%
Total	2019	222 €	9,9%	235 €	10,7%
	2020	261 €	9,2%	249 €	9,6%
	2021	285 €	8,0%	263 €	8,7%
	2022	499 €	7,4%	540 €	8,8%
	2023	518 €	9,0%	554 €	11,1%
	2024	493 €	7,8%	500 €	9,4%
	2025	486 €	8,2%	485 €	10,2%

1.12.2. Les clients inactifs

Un client est qualifié de « client inactif » lorsqu'au 31 décembre de l'année étudiée, il n'était plus alimenté par son fournisseur, alors qu'il l'avait été auparavant.

TABLEAU 2 RETARD DE PAIEMENT DES CLIENTS RÉSIDENTIELS INACTIFS

Clients inactifs		Electricité		Gaz	
		Dettes moyennes (€)	# clients	Dettes moyennes (€)	# clients
Fournisseur	2019	413 €	166 525	420 €	92 328
	2020	461 €	146 550	437 €	79 418
	2021	531 €	129 392	479 €	70 870
	2022	572 €	130 233	562 €	68 775
	2023	717 €	148 579	699 €	77 672
	2024	815 €	151 841	721 €	85 481
	2025	1.001 €	123 848	924 €	69 319
GRD	2019	257 €	35 854	315 €	22 518
	2020	264 €	31 486	383 €	19 667
	2021	248 €	28 998	264 €	17 001
	2022	320 €	22 997	277 €	14 620
	2023	339 €	31 599	273 €	17 949
	2024	389 €	31 803	322 €	18 919
	2025	435 €	35.657	376 €	21 384
Total	2019	386 €	202 379	400 €	114 846
	2020	426 €	178 036	426 €	99 085
	2021	479 €	158 390	438 €	87 871
	2022	535 €	153 230	512 €	83 395
	2023	651 €	180 178	619 €	95 621
	2024	741 €	183 644	649 €	104 400
	2025	874 €	159 505	795 €	90 703

Il est vraisemblable qu'un certain nombre de clients résidentiels se retrouvent tant dans les clients actifs, que dans les clients inactifs dont les dettes envers leur(s) ancien(s) fournisseur(s) ou leur GRD ne sont pas encore apurées. Au niveau du recouvrement de la dette, celle des clients inactifs sera à recouvrer par toute voie de droit et non au travers de la procédure définie dans les AGW OSP.

1.13. LE MONTANT DES CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES COMPTABILISÉES POUR L'ANNÉE 2024

Afin d'évaluer la perte totale réelle liée aux impayés du client, les montants des créances irrécouvrables, ou moins-values sur réalisation de créances, comptabilisés pour l'année 2025, ont été rapportés par les fournisseurs commerciaux et les gestionnaires de réseau de distribution.

Divers facteurs peuvent influencer les décisions de passage en irrécouvrables comme un changement de réviseur, de règles comptables, d'autres éléments propres à la gestion de la société, la conjoncture ou encore un rattrapage des créances impayées du passé. Ces décisions varient dès lors d'année en année mais également d'une société à l'autre et d'une région à l'autre.

Les chiffres 2025 font état de coûts non récupérables par point de raccordement de l'ordre de 19,9 EUR en moyenne chez les fournisseurs commerciaux, en hausse par rapport à l'année 2024 où ce montant était de 15,2 EUR. Ce coût moyen globalement observé diffère selon les fournisseurs. De même, chez les GRD agissant en tant que fournisseur social, les coûts non récupérables par point de raccordement s'élèvent à 88,6 EUR en moyenne, en très forte diminution par rapport à l'année 2024 (140,5 EUR).

2025		
GAZ + ELEC	Moins-value sur réalisation de créances commerciales (compte 642)	Par EAN
GRD	€ 7.981.881	€ 88,6
Fournisseurs	€ 46.568.330	€ 19,9
TOTAL	€ 54.550.211	€ 22,5

1.14. LES COUPURES D'ALIMENTATION EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ

La législation wallonne prévoit certaines situations dans lesquelles des interruptions de la fourniture d'électricité ou de gaz d'un client résidentiel wallon sont autorisées moyennant le respect d'une procédure définie.

Il s'agit notamment des cas suivants :

- la coupure consécutive à un déménagement problématique ;
- la coupure faisant suite à une fin de contrat (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure à la suite d'une décision du juge de paix (ou CUT OFF) (cette coupure ne peut avoir lieu en période hivernale) ;
- la coupure lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée.

1.14.1. Les coupures consécutives à un déménagement problématique

Un client qui déménage est tenu de communiquer à son fournisseur la date de son emménagement/déménagement ainsi que le relevé des index de consommation en vue de la facturation des consommations, idéalement en utilisant [le formulaire de reprise des énergies](#).

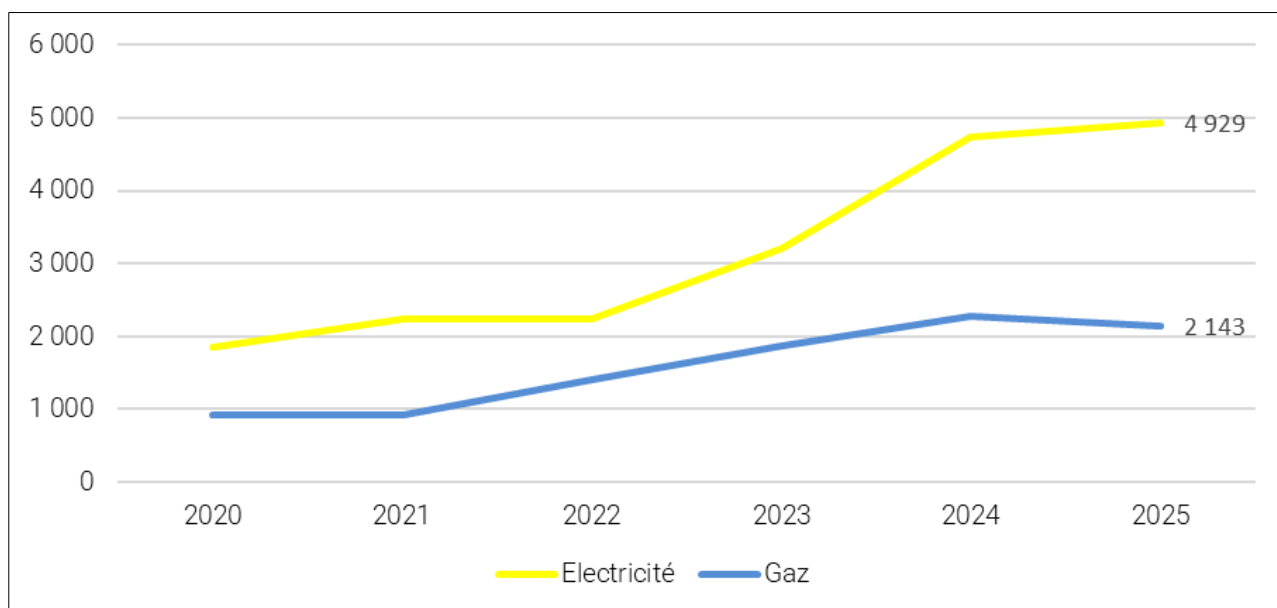
Vous trouverez de plus amples informations sur les démarches à effectuer en cas de déménagement sur le site de la CWaPE via [le lien suivant](#).

Dans les faits, il arrive qu'un fournisseur soit averti du déménagement d'un de ses clients, mais qu'aucun nouveau client ne se soit manifesté sur le point de fourniture concerné. Les consommations alors éventuellement prélevées ne peuvent de ce fait être attribuées à aucun client donné et sont donc assimilées à un prélèvement illégitime d'électricité ou de gaz sur le réseau. Les AGW OSP ainsi que [l'arrêté ministériel du 3 mars 2008](#)²³ ont fixé des règles et des démarches à effectuer afin de régulariser ce type de situation dans ce cadre. En l'absence de régularisation, le GRD doit procéder à la coupure de l'alimentation du client.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite de l'échec de la procédure de régularisation en cas de déménagement sur les 5 dernières années pour le gaz et l'électricité.

²³ Arrêté ministériel du 3 mars 2008 relatif à la procédure de régularisation prévue dans le cadre d'un déménagement

GRAPHIQUE 19 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE DE L'ÉCHEC DE LA PROCÉDURE DE RÉGULARISATION DANS LE CADRE D'UN DÉMÉNAGEMENT



Le nombre de coupures augmente de 4,2% en électricité et diminue de 5,8% en gaz par rapport à l'année 2024.

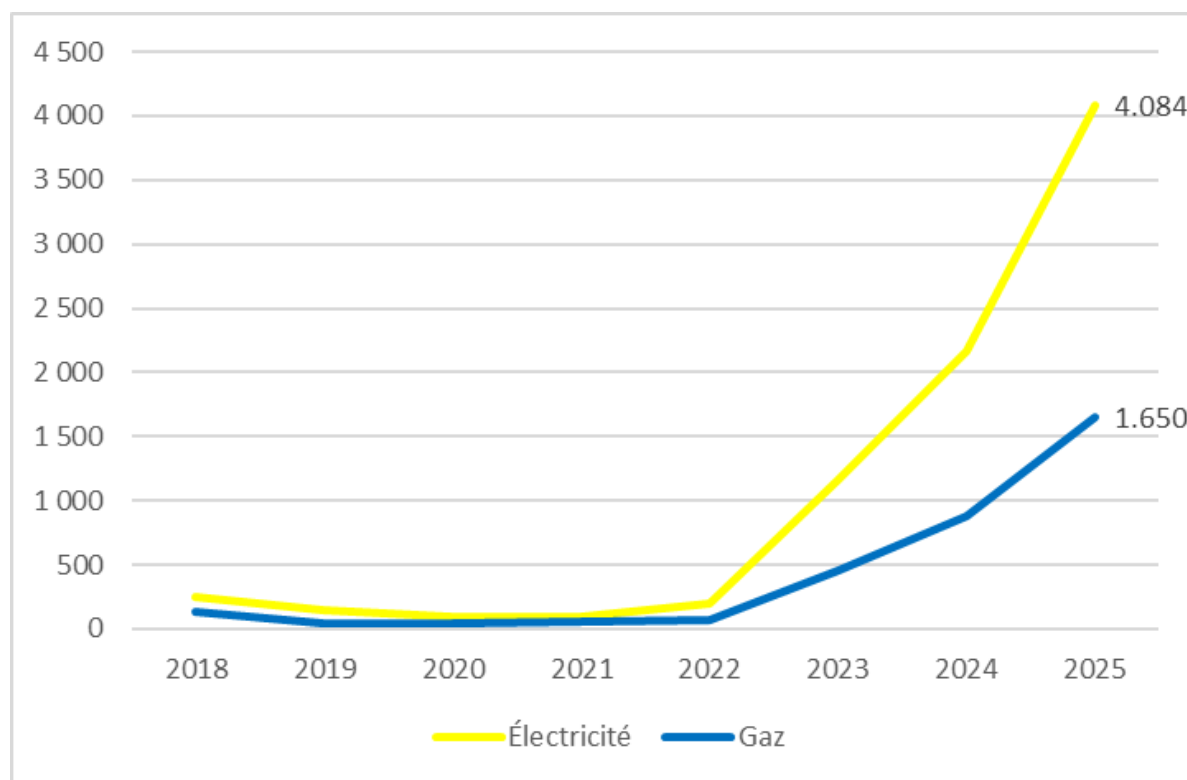
1.14.2. Les coupures consécutives à une fin de contrat (EOC)

Un client ou un fournisseur peut mettre fin à un contrat de fourniture d'énergie. Sans réaction du client à l'échéance du contrat, son alimentation pourrait être coupée.

Le site de la CWaPE présente la procédure de fin de contrat ainsi que les démarches à effectuer par le client. Ces informations sont disponibles [via le lien suivant](#).

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures par suite d'une procédure d'EOC sur les 5 dernières années pour le gaz et l'électricité.

GRAPHIQUE 20 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ À LA SUITE D'UNE PROCÉDURE D'EOC LANCÉE PAR UN FOURNISSEUR COMMERCIAL



Jusqu'en 2022, le nombre de coupures consécutives à une fin de contrat était très faible en Région wallonne au regard du nombre total de coupures effectuées sur l'année toutes causes confondues. **Leur nombre a toutefois très fortement augmenté à partir de 2023 et cette évolution à la hausse se poursuit en 2024 et 2025**

La CWaPE a effectivement pu constater une modification de la stratégie commerciale de certains fournisseurs depuis l'entrée en vigueur des « décrets juge de paix ». Lorsqu'un client refuse le prépaiement, paie régulièrement en retard ses factures ou ne respecte pas son plan de paiement, certains fournisseurs prennent la décision, en fonction de la situation du client, de mettre fin au contrat qui les lie avec ce dernier.

Soulignons que les données reprises ci-dessus proviennent uniquement des fournisseurs commerciaux. Les fournisseurs sociaux ou fournisseurs X ne peuvent pas lancer de procédure d'EOC étant donné qu'aucun contrat ne les lie avec leurs clients. Ils peuvent toutefois introduire une demande de coupure auprès du juge de paix (notamment si leur client refuse le prépaiement).

1.14.3. Les coupures à la suite d'une décision du juge de paix

Les demandes de coupures à la suite d'une décision d'un juge de paix sont appelées « CUT OFF » selon le jargon du marché de l'énergie.

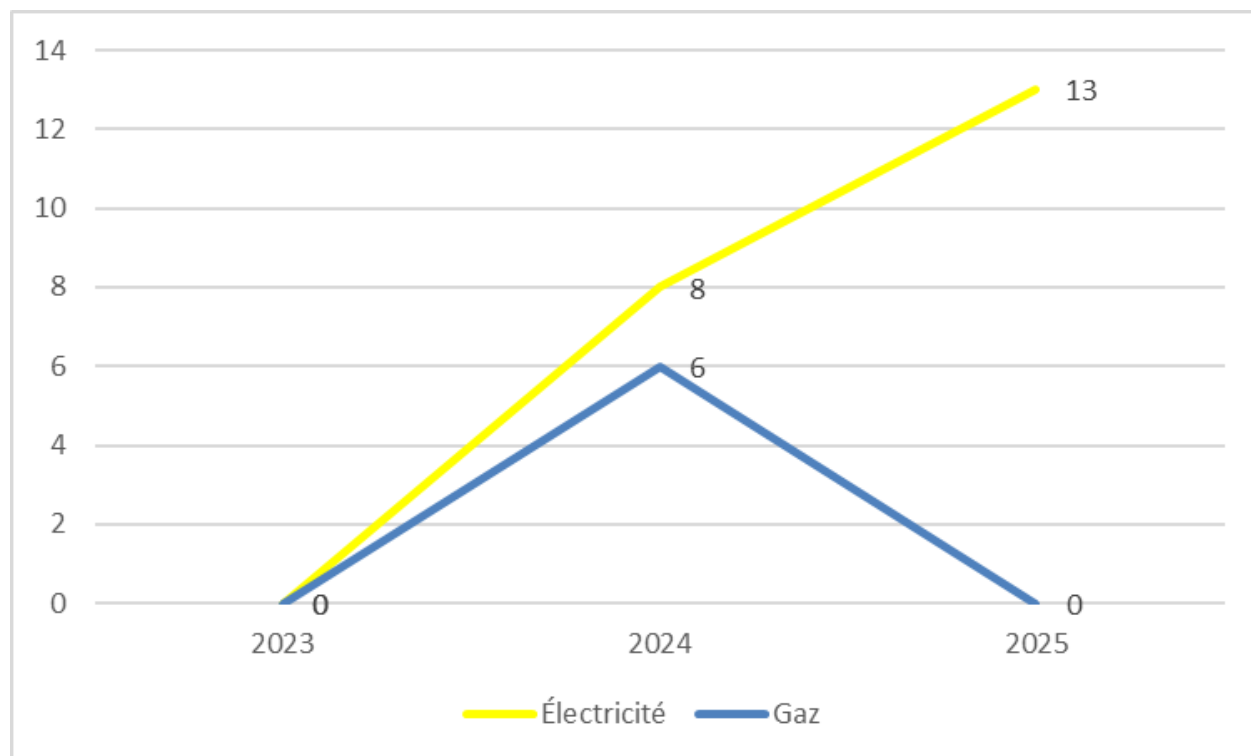
Depuis le 1^{er} janvier 2023, les fournisseurs peuvent saisir le juge de paix dans le cadre d'une situation de défaut de paiement pour demander toute mesure visant au remboursement de la dette, l'activation du prépaiement ou la résolution du contrat de fourniture. La décision du juge peut prévoir la résolution de plein droit du contrat en cas d'échec des mesures visant au remboursement de la dette ou de l'activation du prépaiement.

Les fournisseurs sociaux et les fournisseurs X n'étant pas liés par un contrat conclu avec leurs clients peuvent également introduire des dossiers devant le juge de paix pour demander la coupure de l'alimentation du client. C'est notamment le cas pour des clients qu'ils alimentent et qui refusent le prépaiement à la suite d'une situation de défaut de paiement.

Cela peut également être le cas lorsqu'un client, alimenté par son GRD en tant que fournisseur social, perd son statut de client protégé. Le fournisseur social ne peut, légalement, plus l'alimenter. Dans cette situation, les AGW OSP²⁴ prévoient que le GRD invite le consommateur à conclure, dans les deux mois, un contrat avec un fournisseur de son choix. Si le client ne dispose pas d'un contrat à l'expiration de ce délai, le GRD peut introduire un dossier « perte de statut » auprès de la Commission locale pour l'Énergie (CLE). Si la CLE confirme la perte de statut et que le client reste sans réaction, le GRD peut introduire une demande de coupure auprès du juge de paix.

Le graphique ci-dessous présente l'évolution du nombre de coupures suites à un CUT OFF.

GRAPHIQUE 21 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE COUPURES EN **ÉLECTRICITÉ** ET EN **GAZ** À LA SUITE D'UNE PROCÉDURE DU CUT OFF



Soulignons que les coupures à la suite d'une décision du juge de paix ne sont pas autorisées durant la période hivernale. Le client est alors alimenté par son GRD au tarif du fournisseur X (ou au tarif social dans le cas d'un client protégé).

1.14.4. Les coupures lorsque la sécurité des biens ou des personnes est gravement menacée

Les AGW OSP²⁵ prévoient alors que le gestionnaire de réseau peut procéder à la coupure du point de fourniture, sans autorisation du juge de paix, si elle est requise au motif de la sécurité des biens ou des personnes ou si le bon fonctionnement du réseau de distribution est gravement menacé.

Dans le courant de l'année 2025, **88 coupures** ont été effectuées dans ce cadre en électricité et **26 en gaz**.

²⁴ Article 27 de l'AGW OSP électricité et 31 de l'AGW OSP gaz

²⁵ Article 21 des AGW OSP en électricité ou article 22 de l'AGW OSP gaz

1.14.5. Les interruptions de fourniture pour l'année 2025

Le tableau ci-dessous synthétise, pour l'année 2025, les chiffres relatifs aux interruptions de fourniture d'énergie des clients résidentiels en gaz et en électricité pour les différentes situations présentées dans ce chapitre.

TABLEAU 3 STATISTIQUES RELATIVES AUX INTERRUPTIONS DE FOURNITURE D'ÉNERGIE DES CLIENTS RÉSIDENTIELS

	Electricité	2025	% Total de suspension en électricité	Evolution 2024-2025	Gaz	2025	% Total de suspension en gaz	Evolution 2024-2025
Absence de contrat conclu (EOC)		4 084	44,8 %	88,1 %		1 650	43,2 %	86,9%
Échec de la procédure de déménagement		4 929	54,1 %	4,2 %		2 143	56,1 %	-5,8%
Décision juge de paix : cut off + perte statut à partir 01/01/24		13	0,1 %	62,5 %		0	0,0 %	-100,0%
Sécurité des biens et des personnes menacée/ fraudes		88	1,0 %	193,3 %		26	0,7 %	2500,0%
Total		9 114		31,4 %		3 819		20,7%

1.15. L'ALIMENTATION TEMPORAIRE PAR LE GRD AU TARIF DU FOURNISSEUR X

La législation wallonne prévoit différentes situations dans lesquelles les GRD sont amenés à assurer temporairement l'alimentation d'un client résidentiel, au titre de « fournisseur X ».

1.15.1. Les différentes situations d'alimentation du GRD au tarif du fournisseur X

1.15.1.1. Un client concerné par une perte de statut de client protégé

Lorsqu'un client alimenté par le fournisseur social perd son statut de client protégé, il ne peut plus être alimenté par son GRD en tant que fournisseur social.

Les AGW OSP prévoient, dans ce cas, une procédure de régularisation. Celle-ci est présentée dans le chapitre [La CLE relative à la perte de statut de client protégé](#).

Entre l'échéance de la fin de la protection et la coupure ou la régularisation éventuelle de la situation, le client doit être alimenté par le GRD au tarif du fournisseur X. De nombreux clients sont encore, en 2025, concernés par cette situation soit car les GRD n'ont pas encore lancé de procédure devant le juge de paix, soit car ils sont en attente du jugement.

De surcroît, si le juge autorise la coupure dans ce cadre, celle-ci ne peut pas avoir lieu en période hivernale. Durant cette période, le GRD doit également reprendre la fourniture du client au tarif du fournisseur X.

Cette situation concernait au 31 décembre 2025 :

- 3 255 clients en électricité
- 1 892 clients en gaz,

1.15.1.2. Un client dont le contrat avec un fournisseur commercial a été résilié ou dénoncé durant la période hivernale et qui ne conclut pas de nouveau contrat avec un fournisseur commercial

Les décrets électricité²⁶ et gaz interdisent durant la période hivernale les coupures d'un point de prélèvement pour lequel le contrat arrive à terme ou a été résilié. Cette résiliation de contrat peut avoir été décidé par un fournisseur commercial (procédure d'EOC) ou être la conséquence d'une décision du juge de paix. La législation prévoit alors que ce soit le GRD qui prenne en charge l'alimentation du client au tarif du fournisseur X. La demande de coupure doit être exécutée à l'expiration de la période hivernale, sauf si le consommateur dispose d'un nouveau contrat de fourniture portant sur le point de prélèvement concerné.

Cette situation concernait au 31 décembre 2025 :

- 3 917 clients en électricité
- 2 624 clients en gaz.

1.15.1.3. Les GRD sont également amenés à alimenter un client sous X dans certaines autres situations.

Dossiers relatifs au MIG 4

Avant l'entrée en vigueur du MIG6 (le 13 décembre 2021), la législation prévoyait que les GRD alimentent des clients au tarif du fournisseur X en cas de retard d'activation du prépaiement et en cas de déménagement problématique. Il reste dès lors, dans le portefeuille du fournisseur X, des clients pour lesquels les processus ont été lancés avant le 13 décembre 2021 et qui n'ont toujours pas pu être finalisés.

Au 31 décembre 2025, cette situation concernait :

- 317 clients en électricité
- 255 clients en gaz

Situations exceptionnelles

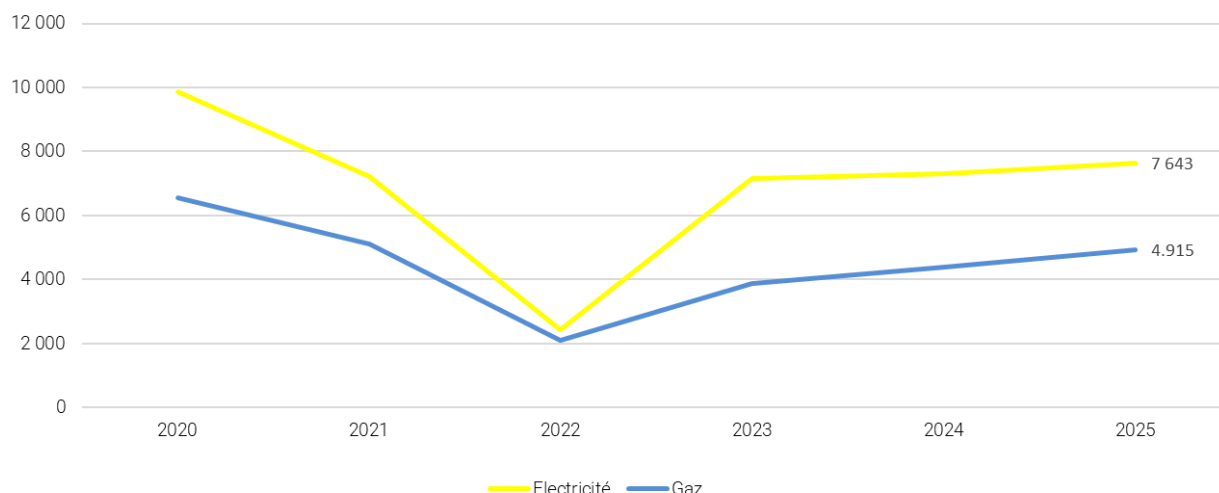
Il peut s'agir notamment de compteurs ouverts et signalés en irrégularité, mais pour lesquels les GRD n'ont pas encore eu un accès pour procéder à la coupure de l'alimentation (« compteurs retrouvés », bris de scellé, compteurs actifs sans contrat en ordre, faux *move-in* ou annulation du *move-in* le jour de l'ouverture, etc.). Dans l'intervalle de la régularisation de la situation, les consommations sont comptabilisées et facturées par le GRD en tant que fournisseur X.

Au 31 décembre 2025, cette situation concernait 152 clients en électricité et 142 clients en gaz. Ces clients sont majoritairement alimentés par RESA.

²⁶ Article 33 bis/4 du décret électricité et article 31 ter/2 du décret gaz

1.15.2. Évolution du nombre total de clients alimentés par le fournisseur X

GRAPHIQUE 22 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLIENTS ALIMENTÉS AU TARIF DU FOURNISSEUR X



Le nombre de clients alimentés au tarif du fournisseur X fin 2025 a **augmenté de 4,8% en électricité et de 12,1% en gaz** par rapport à l'année 2024

1.16. LES PLANS DE PAIEMENT

La législation ²⁷ prévoit qu'un client peut demander à tout moment de la procédure de retard de paiement un plan de paiement à son fournisseur. Elle précise également que la conclusion et le respect d'un plan de paiement raisonnable suspend la procédure prévue en cas de retard de paiement.

Les « décrets juge de paix » imposent aux fournisseurs de joindre aux courriers de mise en demeure et de défaut de paiement un formulaire proposant différentes solutions afin d'aider le client à régulariser sa situation. Un des choix possibles est la possibilité de demander un plan de paiement raisonnable.

Les AGW OSP apportent également des précisions relatives au caractère raisonnable du plan de paiement en précisant que celui-ci doit tenir compte des intérêts et situations des deux parties et permettre concrètement au client d'apurer entièrement sa dette, sur la base d'éléments objectifs tels que le profil du client, le montant de sa dette ainsi que l'historique de son compte client.

Enfin, les AGW OSP interdisent également à tout fournisseur de réclamer des frais pour un plan de paiement raisonnable conclu dans le cadre d'une procédure de retard de paiement.

Il faut noter que pour la section suivante, l'analyse porte sur les plans de paiement octroyés aux clients actifs, et, dans le cas des GRD, sur les plans de paiement octroyés aux clients qu'ils alimentent en tant que fournisseur social.

27 Article 33bis/1 du décret électricité et article 31ter du décret gaz

1.16.1. En électricité

Au cours de l'année 2025, les fournisseurs et les GRD ont octroyé au moins un plan de paiement à près **de 6,8 %** de l'ensemble des clients résidentiels. Ce pourcentage est quasi similaire à celui constaté pour l'année précédente.

Les plans de paiement octroyés en 2025 pour l'ensemble des clients résidentiels avaient en **moyenne une durée de 7,7 mois pour un montant mensuel moyen de 96,8 €**.

Le pourcentage de plans de paiement non suivis en électricité parmi le total des plans de paiement octroyés aux clients résidentiels dont au moins une échéance tombait en 2025 s'élève à **35,6 %**.

1.16.2. En gaz

En gaz, 9,7% des clients se sont vus octroyés au moins un plan de paiement par les fournisseurs et les GRD dans le courant de l'année 2025. Ce pourcentage est légèrement supérieur à celui constaté pour l'année 2024, où il s'élevait à 9,2 %.

La durée des plans de paiement octroyés en 2025 en gaz pour l'ensemble des clients résidentiels était en **moyenne de 7,7 mois et le montant mensuel moyen s'élevait à 86,7 EUR**.

Le pourcentage de plans de paiement non suivis parmi le total des plans de paiement dont au moins une échéance tombait en 2025 en gaz s'élève à 36,4 %.

1.17. LES COMMISSIONS LOCALES POUR L'ÉNERGIE (CLE)

Le législateur a mis en place des mesures de protection supplémentaires visant à accompagner le client protégé dans des situations spécifiques. Un arrêté du Gouvernement wallon relatif à la commission locale pour l'énergie ([AGW CLE²⁸](#)) encadre les dispositions relatives à l'organisation et au suivi des CLE.

La CLE se réunit afin de prendre une décision dès lors qu'un client protégé se retrouve dans l'une des situations suivantes :

- **en électricité**, lorsque le client protégé en défaut récurrent de paiement bénéficie de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de plus de six mois ;
- **en gaz**, lorsque le client protégé n'est plus en mesure d'alimenter son compteur à prépaiement gaz pendant la période hivernale ;
- **en électricité ou en gaz**, lorsque le client protégé alimenté par le GRD perd son statut de client protégé et n'a pas signé de contrat avec un fournisseur de son choix dans les délais requis ou ne transmet pas une nouvelle attestation à la date du renouvellement.

Ces différentes situations sont présentées dans la suite de ce chapitre.

²⁸ L'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale pour l'énergie (dit « AGW CLE »)

1.17.1. La CLE relative à la fourniture minimale garantie en électricité - CLE FMG

Lorsqu'un client protégé se voit activer un compteur à prépaiement en électricité, celui-ci est équipé d'un limiteur de puissance. Ce limiteur permet au client, dans le cas où il n'est plus en mesure de recharger la carte de son compteur à prépaiement, de bénéficier d'une fourniture minimale garantie d'électricité (ci-après FMG) de dix ampères pendant six mois (ou pour une durée supérieure sur base d'une décision d'un juge de paix).

L'alimentation du client sous FMG reste à charge du client et cette situation est susceptible de générer une dette liée à la consommation sous limiteur. Afin d'éviter que la dette sous limiteur de puissance ne prenne des proportions trop importantes, le législateur a prévu que, lorsque le client protégé a bénéficié de manière ininterrompue de la fourniture minimale garantie pendant une période de six mois (ou pour une durée supérieure sur base d'une décision d'un juge de paix) et n'a pas acquitté les factures liées à cette consommation, celui-ci soit alors considéré en situation de « défaut récurrent de paiement ». Dans cette situation, le GRD peut saisir la CLE. Il revient alors à la CLE de statuer sur l'opportunité de maintenir ou non la fourniture minimale garantie au client concerné et sur l'éventuelle prise en charge de la dette liée à la consommation sous limiteur de puissance.

Si la CLE décide du retrait de la fourniture minimale garantie, il faut être conscient que le client garde toujours la possibilité de bénéficier de l'électricité à pleine puissance à condition de recharger son compteur à prépaiement. Enfin, le retrait de la FMG ne peut avoir lieu en période hivernale.

Le tableau ci-dessous reprend l'évolution du nombre de CLE relatives à la FMG sur les cinq dernières années.

TABLEAU 4 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À LA FMG - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

Tableau : Evolution du nombre de CLE relatives à la FMG						
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de dossiers examinés en CLE	104	36	14	0	14	54
Maintien de la FMG	21	7	2	0	0	0
Retrait de la FMG	83	29	12	0	14	50
Autres						4
% de décision de retrait FMG	79,8%	80,6%	85,7%	0,0%	100,0%	92,6%

1.17.2. La CLE relative à l'octroi d'une aide hivernale

Contrairement à l'électricité, il n'existe pas en gaz de fourniture minimale garantie pour les clients protégés sous compteur à prépaiement, et ce pour des raisons de contraintes technologiques. Cependant, une procédure alternative a été mise en place, appelée l'aide hivernale, afin de permettre aux clients protégés sous compteur à prépaiement, dans l'incapacité de recharger leur compteur en période hivernale²⁹, de pouvoir solliciter une aide auprès du GRD pour recharger leur compteur à prépaiement gaz.

La procédure permettant de bénéficier de l'aide hivernale est définie à l'article 40 de l'AGW OSP gaz et à l'article 6bis de [l'AGW CLE](#).

Dans la pratique, si la CLE décide d'octroyer l'aide hivernale à un client, le GRD va introduire une action spéciale dans le compteur diminuant le tarif social appliqué aux consommations du client de 70 %, équivalent au montant pris en charge par le Fonds Énergie. En fin de période hivernale, le tarif appliqué aux consommations du client retrouvera son niveau initial.

²⁹ La période hivernale est fixée en Région wallonne du 1er novembre au 31 mars.

Le tableau ci-dessous présente l'évolution du nombre de CLE relatives à l'octroi de l'aide hivernale organisées. L'évolution du nombre de CLE est à mettre en parallèle avec l'évolution du nombre de clients protégés.

TABEAU 5 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE RELATIVES À L'AIDE HIVERNALE - DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de dossiers examinés en CLE	1 075	1 103	1 669	3 302	1 601	1 176
Nombre de dossiers examinés en CLE/ nombre de clients protégés sous cap actifs (au 31/12)	12,4%	11%	17%	41%	22%	18%
Octroi aide hivernale	835	662	951	1.669	936	482
Refus aide hivernale	240	41	718	1.633	665	694
% de décision d'octroi	77,7%	60%	57%	51%	58%	41%

1.17.3. La CLE relative à la perte de statut de client protégé

Une autre situation dans laquelle la CLE est amenée à se réunir, tant en électricité qu'en gaz, est le cas du client protégé alimenté par son GRD et dont le statut de protégé n'a pas été renouvelé auprès de son GRD. Dans la pratique, il s'agira du cas du client qui n'apparaît plus dans le fichier SOCTAR ou du client pour lequel le GRD n'a pas reçu de renouvellement de son attestation papier prouvant sa qualité de client protégé.

Dans le cas où la CLE confirme la perte de statut du client protégé, et en l'absence de réaction de ce dernier aux différentes étapes prévues par les AGW, le fournisseur social devra introduire une demande de coupure devant le juge de paix. La coupure d'un client qui a perdu son statut de client protégé ne peut avoir lieu durant la période hivernale.

Le tableau ci-dessous montre l'évolution du nombre de CLE relatives à la perte de statut de client protégé et des décisions prises pour les cinq dernières années en additionnant les données relatives au gaz et à l'électricité.

TABEAU 6 ÉVOLUTION DU NOMBRE DE CLE GAZ ET ÉLECTRICITÉ RELATIVES À LA PERTE DE STATUT DES CLIENTS PROTÉGÉS ET DÉCISIONS PRISES LORS DE CELLES-CI³⁰

Evolution du nombre de CLE gaz et électricité relative à la perte de statut des clients protégés						
	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Nombre de dossiers examinés en CLE	4 181	2 745	4 045	12 554	7 166	5 630
Confirmation du statut protégé du client	365	121	250	368	374	166
Octroi d'un délai complémentaire au client	222	14	1	30	33	7
Confirmation de la perte du statut de client protégé	3 594	2 610	3 793	12 152	6 759	5 457
% de décision de perte de statut de client protégé	86%	95%	94%	97%	94%	97%

³⁰ Le tableau additionne les informations relatives au gaz et à l'électricité. Rappelons toutefois que pour les clients fournis pour les deux énergies, un seul dossier aura été examiné en CLE et une seule décision aura été prise.

2. LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DES FOURNISSEURS

La mise en œuvre et le rapportage des indicateurs de performance constituent une obligation de service public à charge des fournisseurs.

Les indicateurs visent, d'une part, les services de facturation et notamment les délais d'envoi des factures de clôture et de régularisation ainsi que ceux relatifs aux remboursements en faveur du client. D'autre part, deux indicateurs de performance concernent les services d'information, en particulier la gestion des appels téléphoniques, et mesurent tant l'accessibilité du centre d'appels, exprimé en pourcentage d'appels répondus par rapport aux appels entrants que le délai d'attente avant la prise en charge d'un appel.

Au cours de l'année 2025, la CWaPE a assuré la publication trimestrielle des indicateurs de performance. Des actions ponctuelles ont également été menées, visant à contrôler la qualité des informations transmises par les fournisseurs.

Les graphiques des pages suivantes illustrent l'évolution, sur les années 2024 et 2025, des indicateurs de performance pour l'ensemble des fournisseurs actifs sur le marché résidentiel wallon.

Ces graphiques permettent de mettre en relation le niveau de performance atteint en moyenne par rapport aux nombres d'événements à traiter (factures, remboursements, appels téléphoniques). Pour de plus amples informations, les indicateurs par fournisseur sont publiés sur le site de la CWaPE.

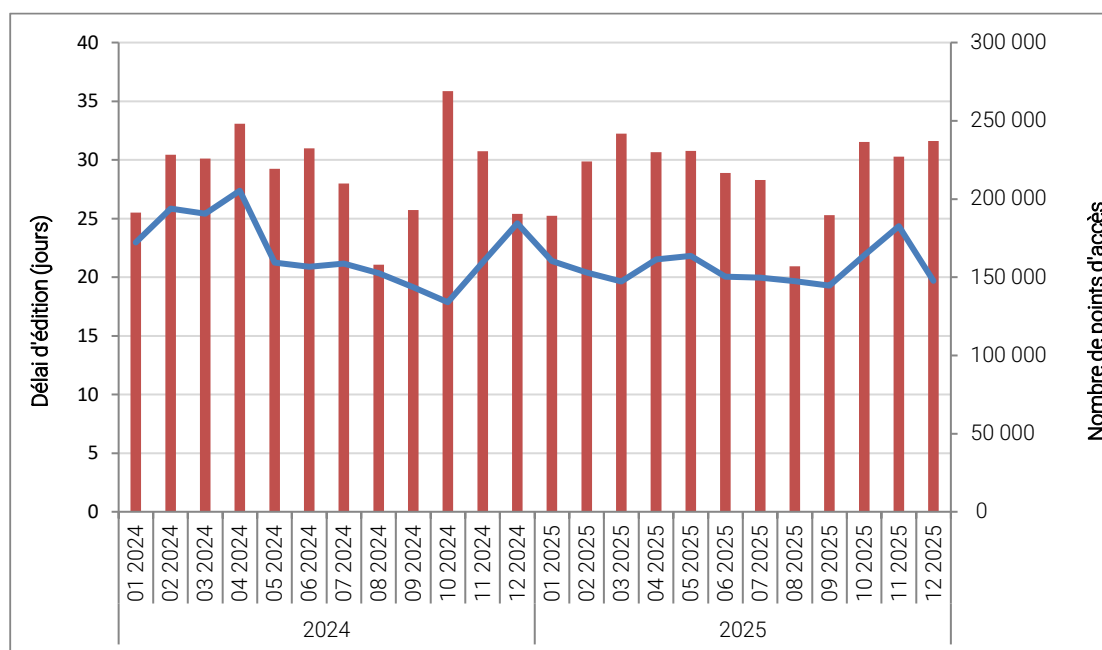
2.1. SERVICES DE FACTURATION

Le graphique ci-dessous illustre l'évolution du délai d'édition des factures au cours des années 2024 et 2025. Il donne également le nombre de points d'accès pour lesquels des factures ont été envoyées. Le volume mensuel moyen de points d'accès concernés tourne autour de 216 000.

Les mois d'août et de septembre, période ordinairement plus calme en raison des vacances, sont ceux pour lesquels l'activité enregistrée est la plus faible.

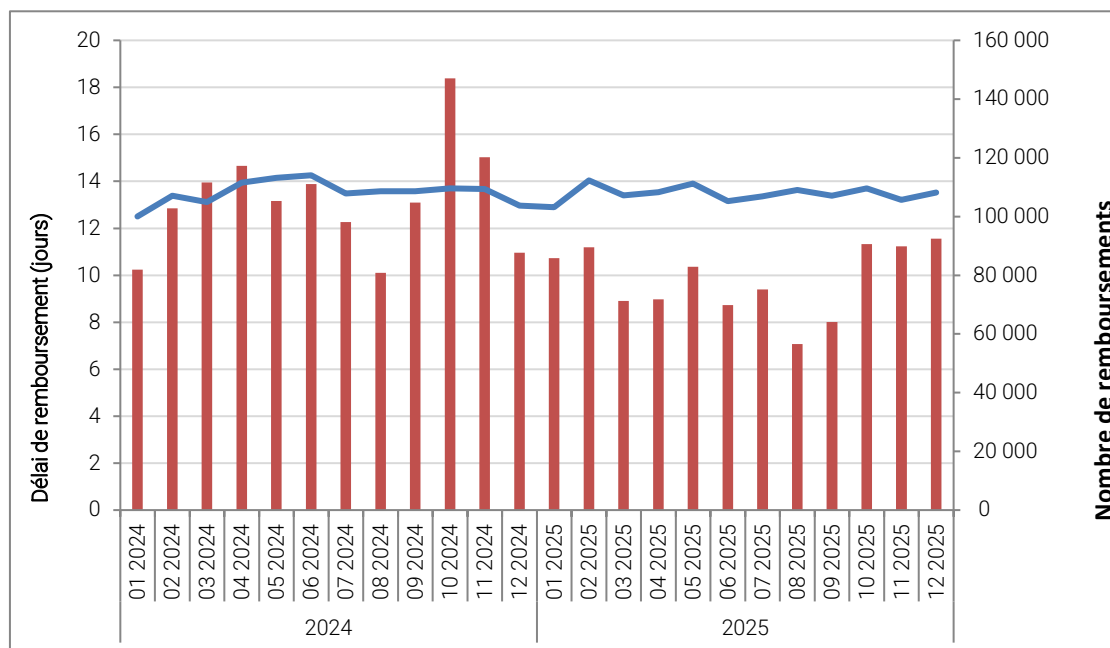
Il importe aussi pour les fournisseurs de disposer d'une capacité de traitement adéquate de manière à envoyer rapidement leurs factures aux clients tout en évitant qu'un envoi massif de factures n'engendre un engorgement des centres d'appels.

GRAPHIQUE 23 ÉVOLUTION DU DÉLAI D'ÉDITION DES FACTURES 2024-2025



L'émission de factures de clôture ou de régularisation annuelle peut amener un fournisseur à rembourser son client. Aussi, le graphique suivant montre l'évolution du délai de remboursement des clients. Ce délai de remboursement, fixé légalement à trente jours, évolue de manière relativement stable. Le volume de remboursement a, quant à lui, connu une forte décroissance durant l'année 2025 puisqu'il est passé d'une moyenne mensuelle de 105 700 remboursements en 2024 à une moyenne mensuelle de 78 300 remboursements en 2025. La diminution du nombre de remboursements est certainement en lien avec la sensible hausse des prix observée durant l'année 2025.

GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE REMBOURSEMENT 2024-2025

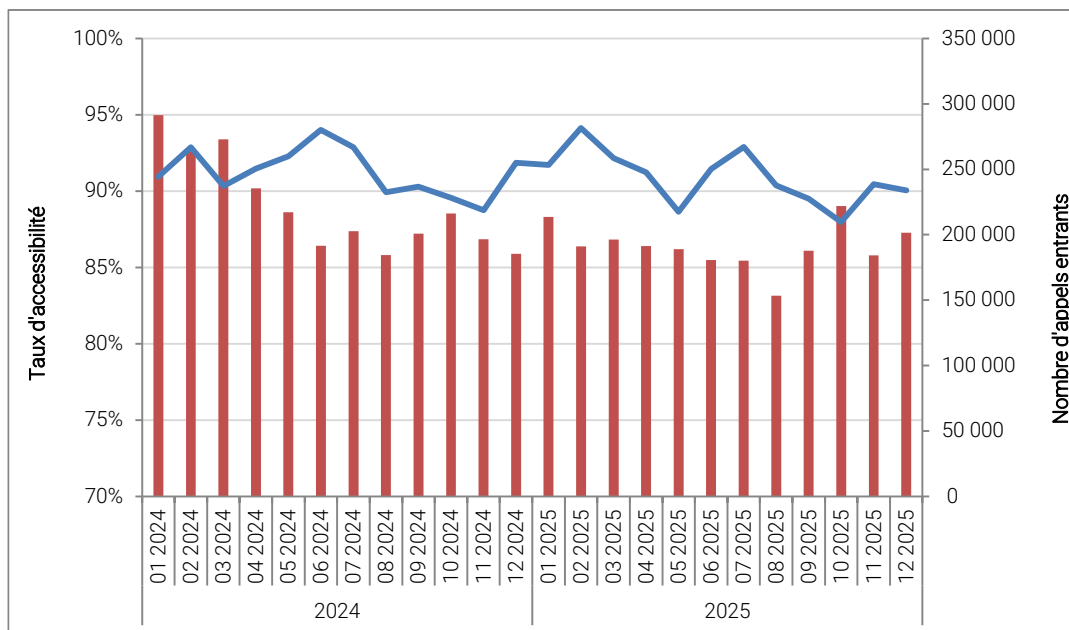


2.2. SERVICES D'INFORMATION

Les services d'information constituent le deuxième aspect évalué par les indicateurs de performance. Dans ce cadre, l'accent est mis sur l'accessibilité des centres d'appels, canal privilégié des consommateurs wallons pour s'adresser à leur fournisseur d'énergie. L'évolution des indicateurs démontre que les fournisseurs actifs déploient des moyens adéquats pour répondre aux demandes de leurs clients.

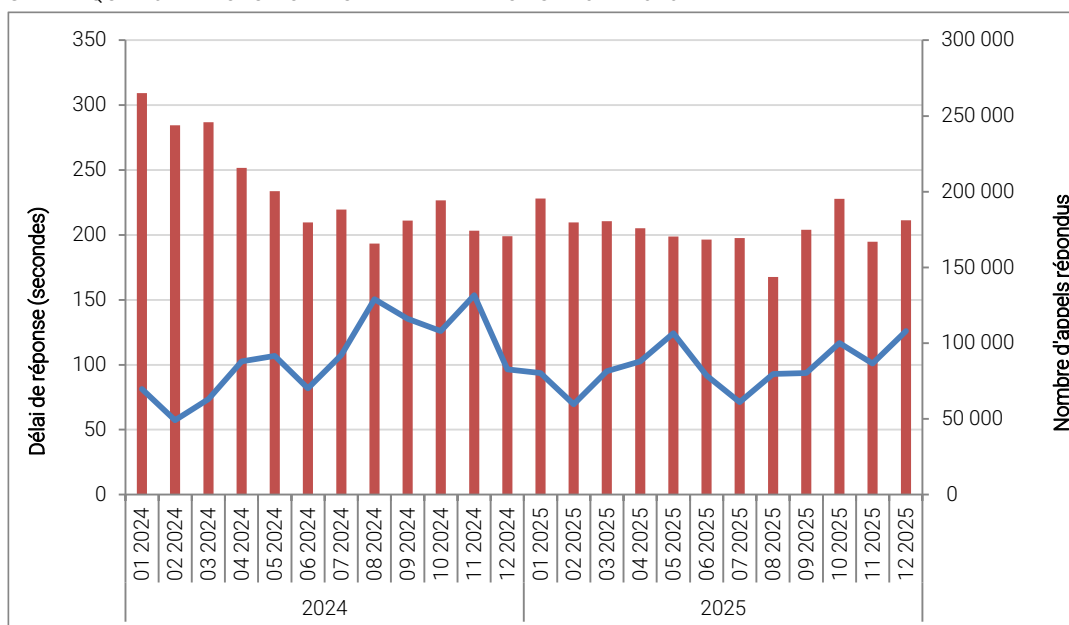
Le graphique suivant illustre l'évolution du taux d'accessibilité des centres d'appels ainsi que les volumes mensuels d'appels entrants. L'accessibilité évolue pour 2025 dans une fourchette comprise entre 88 % et 94 %.

GRAPHIQUE 25 ÉVOLUTION DU TAUX D'ACCESSIBILITÉ 2024-2025



Enfin, le dernier graphique illustre, pour les fournisseurs actifs en Région wallonne, le délai moyen nécessaire avant la prise en charge d'un appel. Cet indicateur évolue logiquement à l'inverse du taux d'accessibilité, puisqu'un engorgement des centres d'appels diminue la proportion d'appels répondus par rapport aux appels entrants et augmente le temps d'attente des clients.

GRAPHIQUE 26 ÉVOLUTION DU DÉLAI DE RÉPONSE 2024-2025



3. LE COÛT DES OBLIGATIONS DE SERVICE PUBLIC AUPRÈS DES ACTEURS DE MARCHÉ

En parallèle à sa mission de contrôle du respect des obligations de service public, la CWaPE procède annuellement à une évaluation du coût des OSP imposées aux gestionnaires de réseau de distribution en Région wallonne.

Les informations utiles sont transmises fin juin par l'ensemble des GRD au moyen d'un formulaire de collecte de données de sorte qu'au moment de la rédaction de ce rapport seuls les coûts relatifs à l'année 2024 ont été pris en considération.

Différents types d'OSP sont ainsi concernés : les mesures de protection des clients vulnérables ou mesures à caractère social (placement de compteurs à budget, gestion et alimentation de clients protégés et des clients sous fournisseur X), les mesures visant à améliorer le fonctionnement de marché (notamment celles relatives aux déménagements et aux fins de contrat), les mesures visant à sensibiliser à l'utilisation rationnelle de l'énergie et au recours aux énergies renouvelables, les mesures en matière de protection de l'environnement (essentiellement le raccordement standard gratuit) et, enfin, les mesures relatives à l'entretien et à l'amélioration de l'efficacité énergétique des installations d'éclairage public communal.

Le tableau ci-dessous permet de constater que le coût total imputé aux OSP à charge des GRD en 2024 s'élevait à 58,4 Mio EUR en électricité et à 32,5 Mio EUR en gaz.

TABLEAU 7 COÛT 2024 DES OSP À CHARGE DES GRD

Récapitulatif des coûts des OSP 2024 à charge des GRD						
	OSP à caractère social	OSP fonctionnement de marché	OSP URE	Raccordement standard gratuit	OSP éclairage public	Total 2024
AIEG	-€ 147 020	€ 129 135	€ 168 118		€ 190 804	€ 341 038
AIESH	€ 417 080	€ 231 859	€ 10 822		€ 277 335	€ 937 095
RESA ELEC	€ 12 116 084	€ 1391 507	€ 0		€ 3 597 310	€ 17 104 901
REW	€ 514 686	€ 97 757	€ 225 581		€ 0	€ 838 023
ORES ELEC	€ 24 869 732	€ 2 341 688	€ 1 509 328		€ 10 480 941	€ 39 201 688
TOTAL	€ 37 770 562	€ 4 191 946	€ 1 913 848		€ 14 546 390	€ 58 422 746
RESA GAZ	€ 1 270 500	€ 249 641	€ 0	€ 9 306 424		€ 10 826 564
ORES GAZ	€ 5 161 778	€ 1 313 247	€ 0	€ 15 165 610		€ 21 640 635
TOTAL	€ 6 432 278	€ 1562 888	€ 0	€ 24 472 034		€ 32 467 200
TOTAL ED + GD	€ 44 202 840	€ 5 754 834	€ 1 913 848	€ 24 472 034	€ 14 546 390	€ 90 889 945

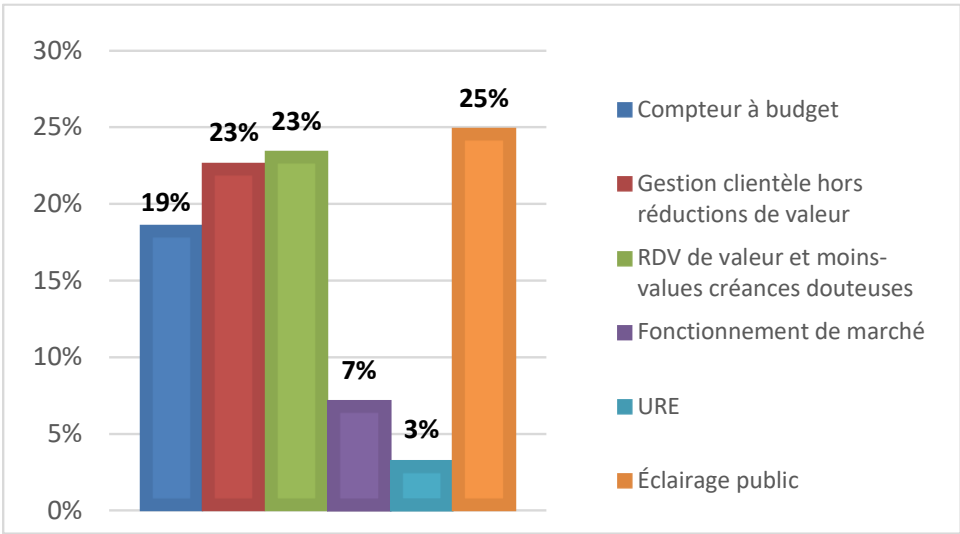
Comme il ressort du tableau suivant, le coût total annuel des OSP en électricité pour le client-type Dc (3500 kWh) s'élevait en 2024 à 33,3 EUR TVAC soit 2,8 % de sa facture annuelle et s'élevait, en gaz, pour le client-type D3a (17 000 kWh) à 51,9 EUR TVAC soit 3,2 % de sa facture annuelle.

TABLEAU 8 COÛTS DES OSP EN ÉLECTRICITÉ ET EN GAZ POUR LES CLIENTS-TYPES DC ET D3A

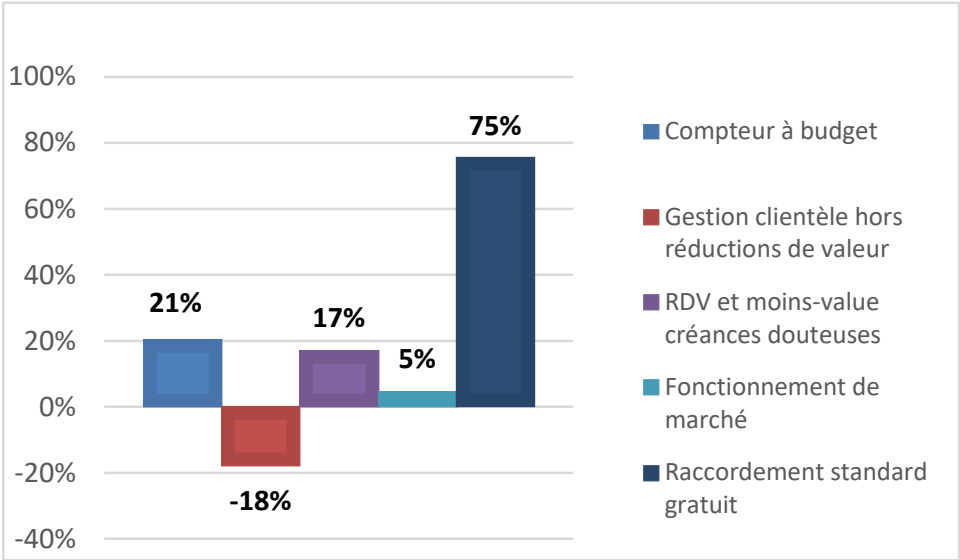
2024		Client-type	Consommation client-type (MWh)	Coût OSP moyen/MWh HTVA	Coût OSP 2024 TVAC	Facture moyenne annuelle TVAC 2024	% facture annuelle 2024
	Electricité	Dc	3,5	€ 8,99	€ 33,37	€ 1.185,87	2,8%
	Gaz	D3a	17	€ 2,88	€ 51,90	€ 1.631,48	3,2%

Exprimée en pourcentage, la répartition des coûts entre les différentes OSP pour l'année 2024 est la suivante :

GRAPHIQUE 27 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2024– ÉLECTRICITÉ



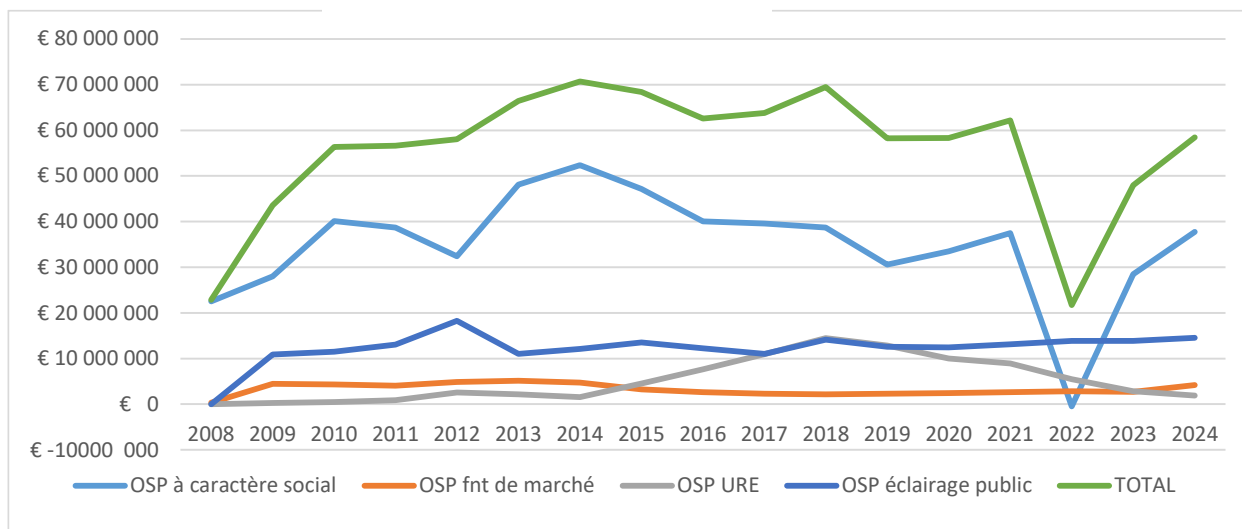
GRAPHIQUE 28 RÉPARTITION DU COÛT DES OSP 2024 – GAZ



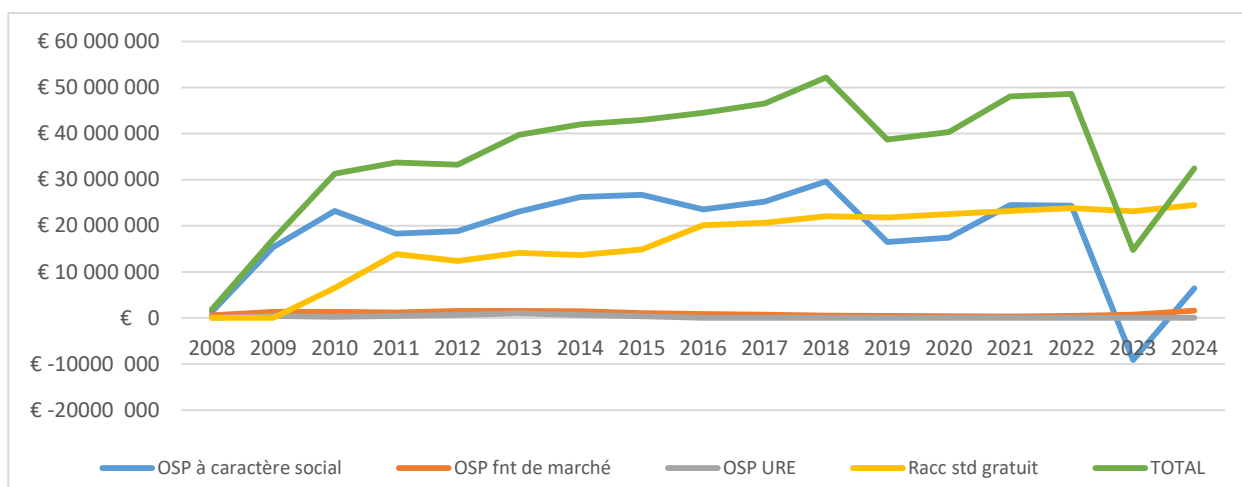
La CWaPE poursuivra, au cours de l'année 2025, l'évaluation des OSP à charge des GRD de manière à analyser leur efficacité au regard de l'objectif poursuivi et de leurs coûts respectifs.

Les graphes ci-dessous reprennent l'évolution des coûts des OSP par catégorie de coûts depuis l'année 2008. L'évolution de ces coûts est notamment liée aux nouvelles OSP qui ont vu le jour et à l'identification plus fine des coûts OSP par les GRD au cours des années.

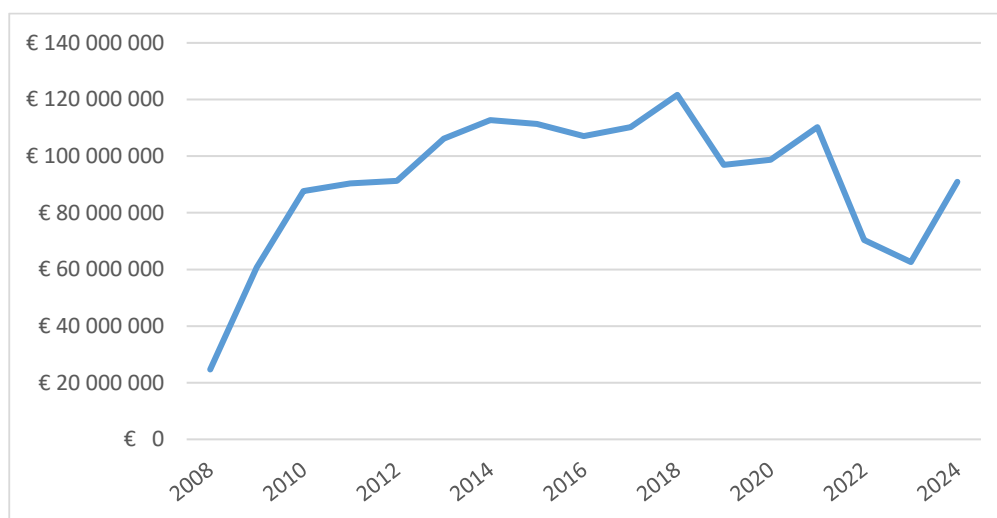
GRAPHIQUE 29 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP ÉLECTRICITÉ



GRAPHIQUE 30 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP EN GAZ



GRAPHIQUE 31 ÉVOLUTION DES COÛTS OSP GLOBAUX (ÉLECTRICITÉ + GAZ)



4. CONCLUSIONS ET PERSPECTIVES

Ce bilan 2025, ainsi que les nombreux défis identifiés pour les années à venir, illustrent à quel point le marché énergétique wallon demeure en mutation. Il se caractérise par une complexification croissante des choix auxquels sont confrontés les ménages, dans un contexte économique et réglementaire en constante évolution.

L'analyse des données relatives à l'année 2025 met en évidence une évolution contrastée des obligations de service public à caractère social dans le marché wallon de l'électricité et du gaz.

Après la phase de relative accalmie observée en 2024, l'année 2025 est marquée par un contexte de prix globalement plus élevé, combiné à une stabilisation progressive de certains indicateurs liés aux difficultés de paiement. Cette évolution se traduit notamment par une **légère diminution des situations de défaut de paiement et des demandes d'activation du prépaiement**, ainsi que par une **réduction du montant moyen des dettes au moment de l'activation du prépaiement**, tant en électricité qu'en gaz. Ces éléments suggèrent une atténuation relative de la pression financière sur une partie de la clientèle résidentielle.

Parallèlement, le rapport confirme la **poursuite de certaines tendances structurelles** observées ces dernières années. D'une part, le recours au prépaiement reste significatif et concerne une part non négligeable des clients résidentiels, tandis que la généralisation des compteurs communicants se concrétise progressivement avec la quasi-disparition des compteurs à budget. D'autre part, les situations de précarité énergétique persistent, comme en témoignent le niveau des dettes résiduelles, le nombre de plans de paiement non respectés et la proportion de clients bénéficiant de mesures de protection spécifiques.

L'année 2025 se caractérise également par une **augmentation du recours aux procédures de fin de contrat (EOC)** conduisant à un nombre accru de clients se retrouvant temporairement sans contrat ou pris en charge par leur GRD au titre de fournisseur X. Cette évolution appelle une attention particulière dans la mesure où les EOC peuvent conduire à des coupures de l'alimentation des clients.

En matière de protection, **la diminution du nombre de clients protégés se poursuit, tant en électricité qu'en gaz**. Cette évolution met en évidence l'importance de préserver ce dispositif, qui constitue un levier essentiel de soutien aux ménages vulnérables, notamment au travers de l'allègement de leur facture d'énergie. Le mécanisme d'octroi automatique du tarif social aux clients protégés représente à cet égard un atout important pour garantir un accès effectif à ce droit.

Par ailleurs, les constats relatifs aux **procédures devant le juge de paix** confirment les observations déjà formulées les années précédentes. Le nombre élevé de jugements rendus par défaut, les délais parfois significatifs ainsi que l'impact limité de ces procédures sur la résolution durable des situations d'endettement invitent à poursuivre la réflexion sur l'adéquation de ce cadre aux objectifs poursuivis en matière de protection du consommateur et de gestion des impayés.

Enfin, l'analyse des coûts met en évidence l'ampleur des moyens mobilisés pour la mise en œuvre des obligations de service public. Ceux-ci impliquent une nécessité de **suivi continu de leur efficacité et de leur efficience**, au regard de leur impact sur les consommateurs et sur le fonctionnement global du marché.

Au regard de ces constats, plusieurs axes de réflexion et d'action se dégagent pour les années à venir.

En premier lieu, la CWaPE continuera à contribuer aux réflexions relatives à une **éventuelle adaptation du cadre réglementaire**, notamment en ce qui concerne la probable réforme des « décrets juge de paix ».

Ensuite, une attention particulière sera accordée à **l'évolution des pratiques de marché**, en particulier en matière de résiliation de contrats et de gestion de la dette des clients. La CWaPE continuera à en assurer un suivi étroit et un contrôle vigilant, afin de prévenir toute dérive et de garantir le respect du cadre réglementaire ainsi que des droits des consommateurs.

Par ailleurs, dans un contexte d'évolution technologique rapide, la généralisation des compteurs communicants offre de nouvelles opportunités. Ils permettent de développer des outils de suivi plus précis, d'améliorer l'information des clients et d'ouvrir des perspectives d'accompagnement renforcé, notamment pour les clients en prépaiement, il convient toutefois de rester attentif aux risques de fracture numérique.

Enfin, au travers de ses missions de contrôle, d'analyse et d'avis relatives aux OSP, la CWaPE continuera à œuvrer à un équilibre entre le bon fonctionnement du marché de l'énergie et la nécessité de garantir un accès effectif et équitable à l'énergie pour l'ensemble des consommateurs wallons, en particulier les plus vulnérables.