

2025 RAPPORT ANNUEL



MEDIATION

www.cwape.be/srme

TABLE DES MATIERES

INTRODUCTION	4
1. GÉNÉRALITÉS	8
1.1. Types de demandes et procédures	8
2. MÉDIATION	11
2.1. Catégories de plaintes	13
2.1.1. MIG 6 - ATRIAS	14
2.1.2. Index de consommation	16
2.1.3. Technique	17
2.1.4. Photovoltaïque	18
2.1.5. Coûts de réseau de distribution	20
2.1.6. Retard de facturation	21
2.1.7. Défaut de paiement	22
2.1.8. Autres	22
2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau	23
3. QUESTIONS	25
4. INDEMNISATIONS	27
4.1. Introduction	27
4.2. Chiffres détaillés	29
4.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures	29
4.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage	30
4.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative	31
4.2.4. Non-respect des délais de raccordement	33
4.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur	33
4.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée	33
4.3. Evolution depuis 2010	34
4.3.1. GRD électricité	34
4.3.2. GRD gaz	35
4.3.3. Fournisseurs	35
4.4. Contestations en matière d'indemnisation	36
5. CONCILIATION	37

6.	LE SRME SUR LE TERRAIN -----	38
6.1.	Une présence renforcée sur le terrain – participation aux salons énergies locaux et formations aux acteurs de terrain -----	38
6.2.	Participation aux actions organisées par Ombudsman.be -----	39
6.3.	Le Salon Municipalia -----	39

Introduction

DIMINUTION GÉNÉRALE DU NOMBRE DE PLAINTES ET DE QUESTIONS

Après les hausses marquées observées en 2022 et 2023, le SRME constate depuis 2024 une diminution progressive du volume de plaintes et de demandes d'information. Les chiffres relevés en 2025 s'inscrivent désormais en-deçà du plus haut pic de 2023. Ces chiffres restent tout de même deux fois plus élevés que la moyenne historique antérieure à 2022.

Cette évolution ne résulte pas de la baisse d'une thématique spécifique, mais traduit une diminution relativement homogène à travers l'ensemble des matières relevant des compétences du SRME. Elle peut, en partie, s'expliquer par un retour graduel à une forme de stabilité dans le fonctionnement des services des acteurs du marché.

LES PROBLÈMES INFORMATIQUES TOUJOURS PRÉDOMINANTS

Malgré une diminution amorcée en 2024, les dysfonctionnements informatiques demeurent le principal motif de plainte. Cette problématique a fait l'objet d'un suivi étroit de la part du SRME, en collaboration notamment avec la CWaPE.



Les dysfonctionnements de marché en lien avec le CMS d'ATRIAS et la mise en œuvre du MIG6 représentent toujours près d'un quart des plaintes recevables de l'année 2025.

Pour rappel, au cours du premier semestre 2025, la CWaPE n'a finalement plus eu d'autre possibilité que d'enjoindre les acteurs concernés et de faire peser un risque d'amendes administratives sur eux afin d'exercer une pression supplémentaire quant à la résolution effective des dysfonctionnements, tant au niveau des plaintes individuelles traitées au SRME qu'à une échelle plus globale. Dans ce cadre, une résolution de l'ensemble des plaintes pendantes et introduites jusqu'en fin 2024 a été sollicitée pour le 31 mai 2025. Une procédure d'infliction d'amende a été lancée vu la non-atteinte de cette demande.

Au cours de la procédure de sanction, ORES a accéléré ses résolutions jusqu'à ce que tous points faisant l'objet d'une plainte introduite jusqu'au 31 décembre 2024 soient résolus.

Toutefois, le SRME observe que les nouvelles plaintes relevant de problèmes liés au MIG6 sont toujours prégnantes malgré les objectifs de retour à la normale fixés par la CWaPE aux GRD et les menaces d'infliction d'amendes administratives adressées à ORES. Le médiateur poursuit donc ses démarches auprès des GRD concernés.

POINTS D'ATTENTION SUR DES DYSFONCTIONNEMENTS LIÉS AUX PROCÉDURES MIG6 ET AU CADRE RÉGLEMENTAIRE WALLON

Les plaintes référencées sous la catégorie MIG6 concernent notamment des blocages de données de consommation, des retards d'entrée en vigueur de contrat ou encore de statut de *prosumer*. Si celles-ci sont nombreuses, le SRME attire l'attention sur d'autres plaintes en lien avec certaines procédures de marché qui ont été remaniées par les GRD dans le cadre de la mise en œuvre du MIG6.

Par exemple, de nombreuses plaintes concernent des **procédures de changement de tarif horaire** (passage du simple tarif au bihoraire ou inversement) et **de déménagement**.

Ces dossiers ont par exemple permis de mettre en lumière le fait que certains consommateurs, qui ont rempli un document de reprise des énergies et qui ont signé un contrat de fourniture pour leur nouvelle adresse, se voient facturer une période antérieure à leur emménagement alors qu'il est évident que celle-ci est attribuable à un autre consommateur. Le SRME observe que fournisseurs et GRD se retranchent derrière la procédure de marché organisée par le MIG6. Cette procédure permet en particulier au gestionnaire de réseau de distribution d'éviter de rechercher la trace de l'ancien occupant en défaut de contrat et d'éventuels frais de pertes réseau, de procédure de recouvrement judiciaire, et reporte en quelque sorte toute cette responsabilité sur le nouvel occupant. La procédure de déménagement dans sa globalité mériterait d'être revue et mieux encadrée. À cet égard, le SRME rappelle la proposition formulée dans le mémorandum de la CWaPE en 2024 visant à rendre obligatoire le document de reprise des énergies comme annexe au contrat de bail afin notamment de pallier les difficultés rencontrées.

Par ailleurs, les procédures relatives au choix ou au changement de tarif horaire sont davantage susceptibles de créer des situations litigieuses, tant chez les fournisseurs que chez les GRD, alors même que ces mécanismes fonctionnaient de manière plus fluide avant l'introduction du MIG6 et se résolvait plus facilement en cas d'erreur. Les difficultés fréquentes impliquant de procéder à des corrections rétroactives complexifient la résolution de plaintes pourtant fondées. Le SRME relève à cet égard un déficit d'harmonisation, de transparence et de communication autour de ces procédures. Des travaux sont en cours, en collaboration avec les services compétents de la CWaPE, afin d'identifier des pistes d'amélioration.

Plus globalement, ces difficultés persistantes traduisent les défis rencontrés par les acteurs du marché à répondre à certaines obligations pourtant essentielles, et renforcent les préoccupations du SRME quant à la capacité du secteur à intégrer des évolutions futures potentiellement plus complexes.



Une fluidification et simplification des processus est souhaitable pour éviter les écueils actuellement rencontrés et ayant des effets négatifs sur les consommateurs.



En parallèle des dysfonctionnements MIG6, le SRME a également observé des retards importants dans le cadre de régularisations administratives lors de mauvaises attributions de compteurs. Cette thématique a d'ailleurs fait l'objet de la création d'une nouvelle sous-catégorie de plainte pour suivre son évolution (Problèmes techniques – mauvaises attributions de compteurs (MAC)).

Enfin, le maintien du cadre actuel en matière de défaut de paiement entraîne des fins de contrats (« end of contract ») plus nombreuses, lesquelles peuvent induire des plaintes urgentes pour risque de coupure en raison de l'absence d'un contrat sur le point de fourniture. Le SRME s'associe aux constats de la CWaPE formulés dans son évaluation publiée en 2024 en annexe du rapport annuel général pour l'année 2023.

UNE EFFICACITÉ NUANCÉE DES MÉCANISMES D'INDEMNISATION

Comme déjà évoqué dans les précédents rapports, les rapports en matière d'indemnisation des GRD montrent une augmentation importante des indemnités versées dans le cadre de coupure de plus de 6 heures consécutives, résultant du caractère automatique de cette indemnisation. Ainsi, elle est due de plein droit (sauf cas de force majeure), sans démarche de la part du client final auprès de son gestionnaire de réseau.

Toutefois, le SRME a constaté un grand nombre de plaintes dans d'autres contextes tels que les « blocages marché » qui ont pris des mois, voire des années, à être solutionnés par les acteurs de marché sans avoir été contraints légalement à verser des indemnités pour les préjudices subis, à défaut d'hypothèse d'indemnisation totalement en adéquation avec la situation rencontrée.

Par ailleurs, le SRME constate que les acteurs de marché n'accueillent pas ces dossiers d'indemnisation avec enthousiasme et refusent fréquemment d'indemniser, ce qui rend *de facto* particulièrement complexe l'intervention du SRME.

Le SRME rappelle également que les mécanismes d'indemnisation ont le mérite de mettre en place un mécanisme de responsabilité objective permettant d'indemniser le client dès la reconnaissance du dommage ou de la responsabilité, sans pour autant nécessiter la démonstration d'une faute. Certes, ces mécanismes ne permettent pas d'indemniser à 100% le consommateur, mais ils présentent l'avantage d'indemniser rapidement celui-ci de manière non discriminatoire et dans certains cas de disposer d'une reconnaissance de responsabilité permettant ensuite d'ester en justice plus aisément. Le SRME plaide pour une extension de ce type de mécanisme à d'autres dysfonctionnements, tels que les « blocages marché », ainsi que pour une automatisation à l'image de ce qui se fait pour les interruptions de fourniture de plus de 6 heures voire a minima un principe « d'une seule démarche » par le consommateur afin de limiter la charge administrative.

UNE VISIBILITÉ RENFORCÉE AU SERVICE DES CONSOMMATEURS ET DES ACTEURS DE TERRAIN

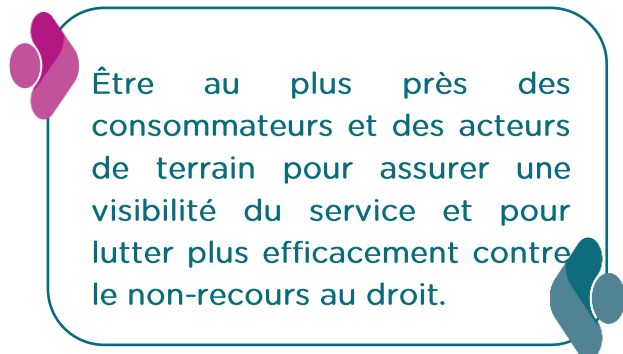
Le SRME a dévoilé, le 1^{er} janvier 2025, une nouvelle identité visuelle et un nouveau logo permettant de mieux l'identifier comme étant un service à part entière institué au sein de la CWaPE. Cela participe à donner une image professionnelle et moderne du service, tout en étant davantage reconnaissable pour l'ensemble des parties prenantes. Le format du logo permet une adaptabilité à tous les formats, y compris mobile qui constitue un des formats les plus utilisés par les consommateurs, et les couleurs permettent de visibiliser le service.

Ce travail s'est accompagné de la refonte de la brochure du service dans un langage plus adapté et le développement d'outils promotionnels qualitatifs permettant de mieux faire connaître le service. Ceux-ci sont distribués lors des représentations du SRME aux différents salons énergies organisés par les CPAS/communes, à Municipalia et aux autres présentations/formations assurées ponctuellement par le SRME aux acteurs de terrain. L'objectif principal derrière ces supports est d'être reconnaissable et connu en qualité de médiateur auprès des premières lignes et des citoyens.

Parallèlement au développement d'un nouvel espace en ligne (nouveau site internet), lequel devrait être développé en 2026 et 2027 dans le cadre de la refonte du site internet de la CWaPE, un catalogue de formations à l'attention des acteurs de terrain est également en cours de création et devrait être proposé en 2027.

LES RESSOURCES HUMAINES ET LA DIGITALISATION AU SERVICE DES ÉQUIPES

Le SRME a poursuivi ses efforts en matière de transformation digitale afin d'optimiser les processus internes, de faciliter le travail des équipes et de réduire les tâches administratives à faible valeur ajoutée.



L'intégration des formulaires en ligne au portail **monespace.wallonie.be** constitue une avancée notable, tant en termes de simplification des démarches pour les citoyens que d'automatisation du traitement des dossiers. Par ailleurs, il est important de souligner que cette collaboration avec le SPW Digital illustre les bénéfices d'une approche mutualisée et efficiente des ressources technologiques au service de l'intérêt général.

Dans le même temps, le SRME a dû faire face à des enjeux liés à la gestion de ses ressources humaines, notamment dans un contexte de fluctuation de la charge de travail et de renouvellement des effectifs. 2025 a notamment été une année où plusieurs collaborateurs ont rejoint le SRME. La formation des effectifs a donc pris une place importante pour permettre une autonomisation rapide des différents collaborateurs. Fin 2025, le service a retrouvé une équipe complète et stabilisée, lui permettant d'aborder ses missions avec davantage de sérénité et d'équilibre ainsi que de faire face aux nombreuses réalités de marché.

2026, VERS UNE STABILISATION DES DEMANDES ENTRANTES ET UNE DIGITALISATION ACCRUE

À la date de rédaction du présent rapport, les indicateurs disponibles laissent entrevoir une stabilisation du volume de plaintes et de demandes d'information en 2026 dans la continuité de l'année 2025.

Le SRME espère la confirmation de cette tendance favorable, condition essentielle pour poursuivre le développement de ses projets structurants, notamment en matière de communication, de formation et de collaboration avec les acteurs de terrain visant à assurer une information de qualité auprès de tous, tout en maintenant un haut niveau de qualité dans le traitement des dossiers et une absorption de l'arriéré.

2026 sera notamment marqué par l'introduction de l'intelligence artificielle dans les processus de travail du SRME. Ainsi, l'intelligence artificielle devrait accompagner l'équipe dans la rédaction de réponses aux nombreuses questions reçues par le service et alléger ainsi le travail de l'ensemble des collaborateurs. Le SRME demeure attaché à une lecture critique des réponses obtenues par l'intelligence artificielle et n'entend donc pas se passer des ressources expertes pour vérifier les apports de l'intelligence artificielle. Ces évolutions seront de nature à permettre le traitement d'une volumétrie plus importante et à faciliter le traitement des questions par les assistantes de première ligne afin de dégager davantage de temps pour le traitement des plaintes en deuxième ligne.

1. Généralités

1.1. Types de demandes et procédures

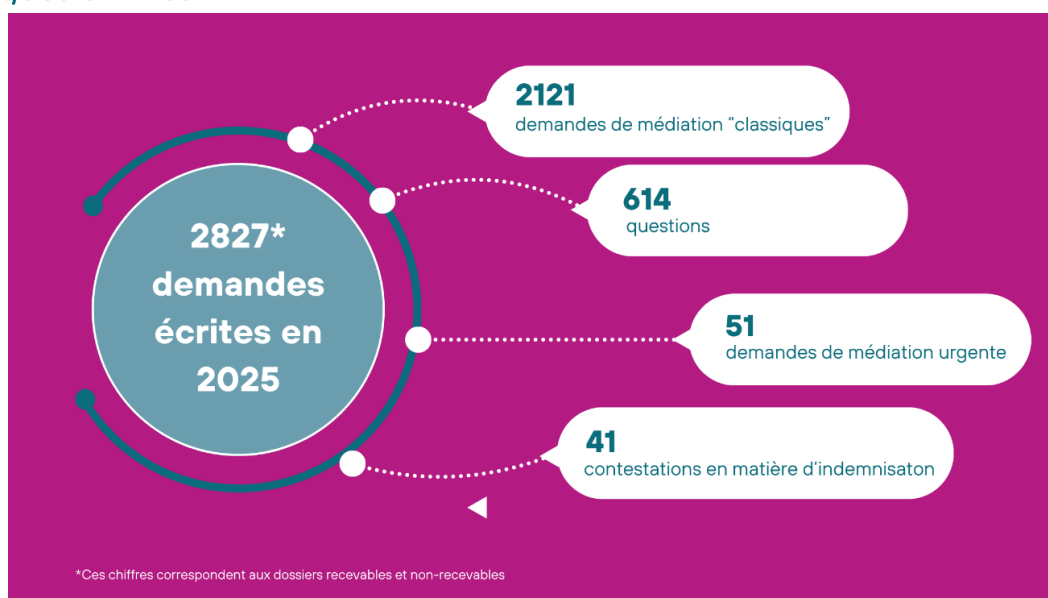
Les procédures applicables auprès du service sont régies par l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie.

Les demandes adressées au SRME peuvent être distinguées selon les procédures suivantes :

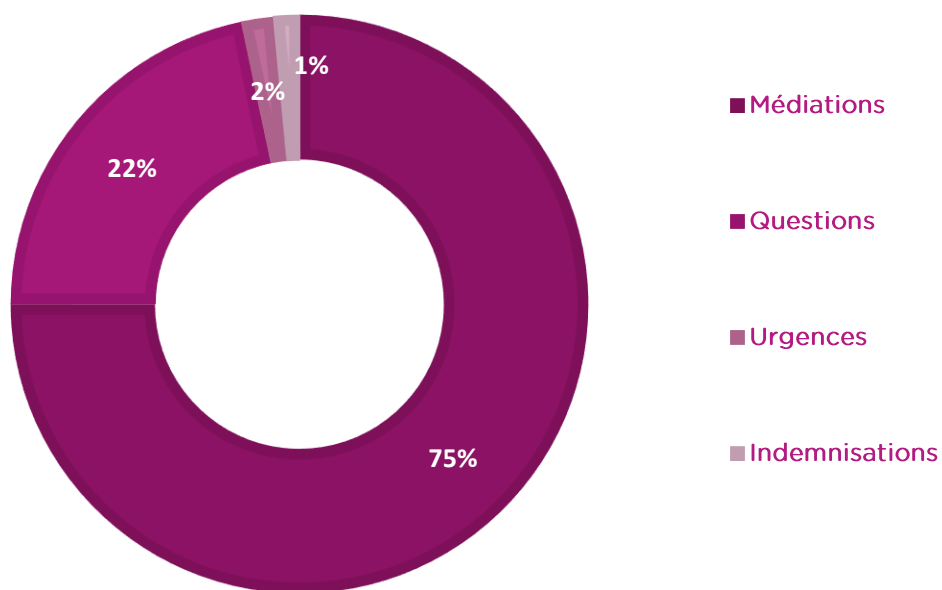
- **Médiation normale** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 90 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Médiation urgente** : médiation pour laquelle le SRME doit adresser ses recommandations au plus tard 15 jours après l'introduction d'une plainte considérée recevable ;
- **Question** : toute question des consommateurs relative au marché régional de l'énergie et au SRME ;
- **Indemnisation** : contestation envers un fournisseur d'énergie ou un gestionnaire de réseau à propos du traitement d'une demande d'indemnisation ;
- **Conciliation** : cette procédure, réservée aux cas les plus complexes, implique l'accord de la partie adverse et la tenue d'audiences, en présence du conciliateur, au sein des bureaux du SRME (CWaPE). La procédure prévoit également la possibilité de recourir à une expertise, à charge de la partie qui la requiert. La conciliation est normalement destinée aux clients professionnels et non aux particuliers ;
- **Demande d'avis** : mise en application concrète des règles fixées dans le protocole de collaboration qui a été mis en place entre le Service de Médiation de l'Énergie au niveau fédéral (SME), le SRME, les régulateurs et le SPF Économie.

Les procédures de médiation, de contestation en matière d'indemnisation et de conciliation seront davantage détaillées dans la suite de ce rapport.

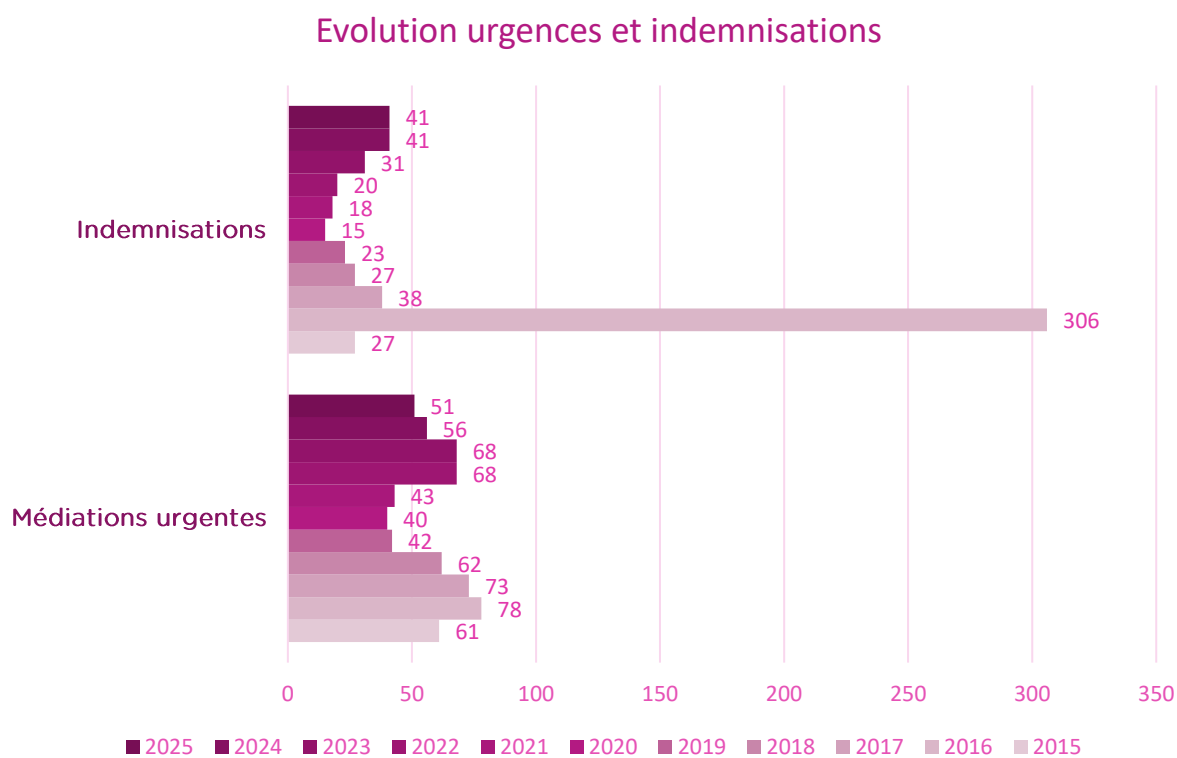
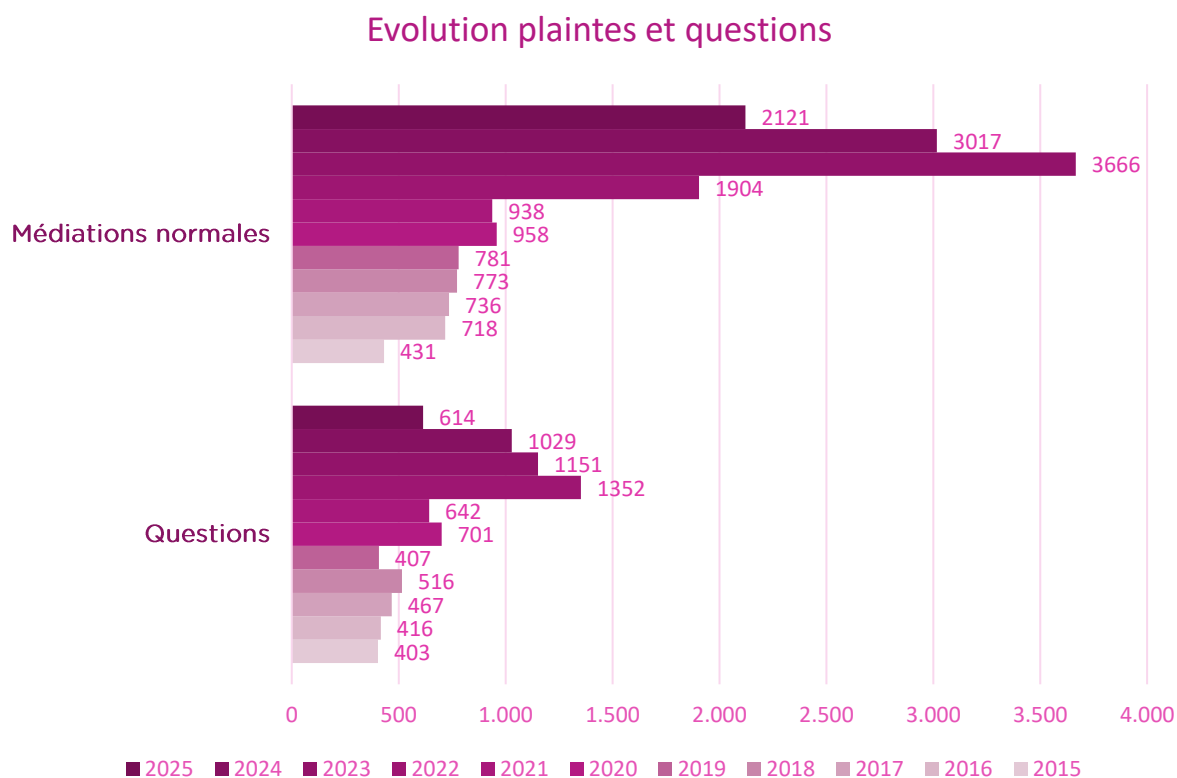
Quelques chiffres



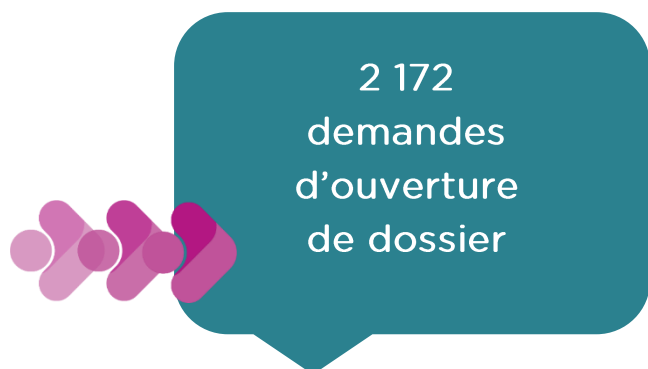
GRAPHIQUE 1 – RÉPARTITION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME EN 2025



GRAPHIQUE 2 - ÉVOLUTION DES TYPES DE DEMANDES REÇUES AU SRME DEPUIS 2011



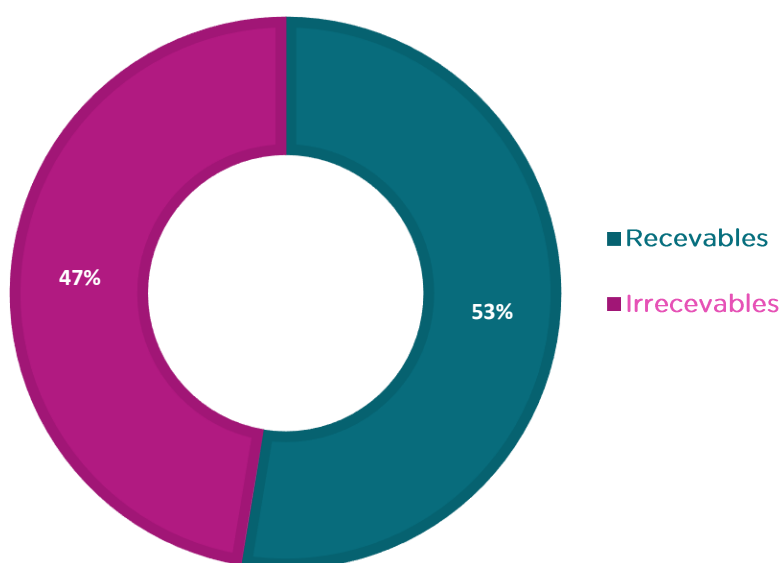
2. Médiation



Le nombre total de demandes introduites au SRME en 2025 s'élève à 2 172 demandes d'ouverture de dossier. Sur l'ensemble de ces demandes, **53 % ont été déclarées recevables, soit près de 1 151 dossiers** qui ont fait l'objet d'une ou de plusieurs interpellations des acteurs concernés par la plainte. Les autres demandes, soit 47 % du total, représentent généralement des plaintes demeurées non encore recevables (résolution du litige directement avec l'acteur concerné ou abandon des démarches par les plaignants), hors compétences, ou qui se sont d'emblée avérées irrecevables, non fondées, etc.

Parmi ces demandes qui n'ont pas débouché sur une procédure de médiation, les consommateurs ont néanmoins pu recevoir un conseil, une information utile dans le contexte exposé ou ont été réorientés vers un service plus compétent. Ainsi, une plainte déclarée irrecevable ou encore non fondée engendre aussi une prise en charge par le SRME, même si le dossier ne poursuit pas son cours.

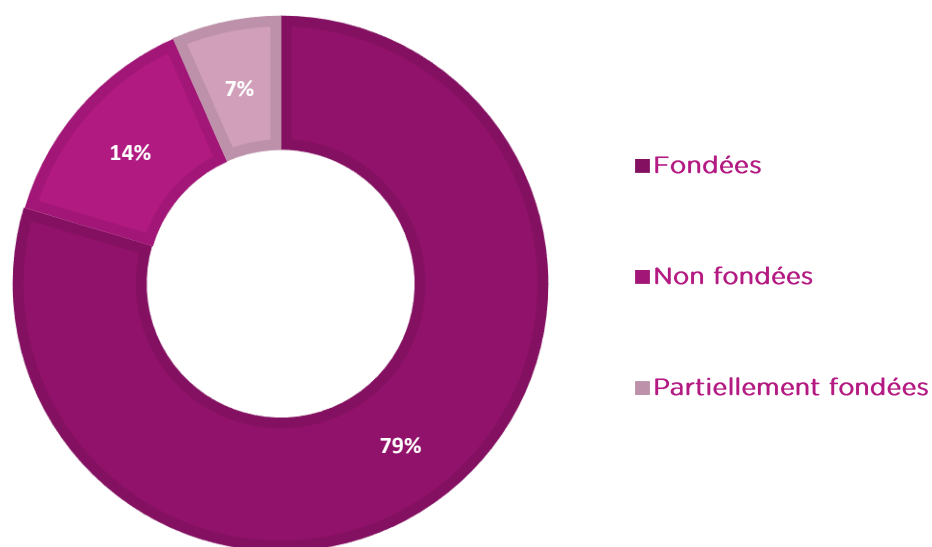
GRAPHIQUE 3 - RECEVABILITÉ DES PLAINTES EN 2025



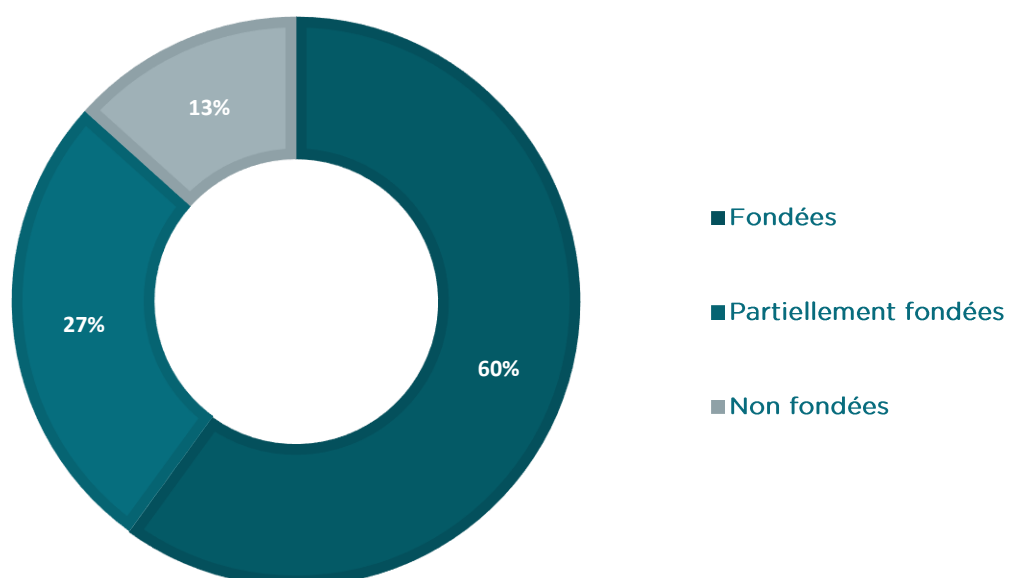
En outre, le caractère fondé, partiellement fondé ou non fondé de la plainte est évalué par chaque gestionnaire de dossiers à l'issue de la procédure de médiation.

Dans ce contexte, il est important de préciser que les plaintes enregistrées comme non fondées peuvent relever de situations complexes, qui n'ont finalement pas nécessité de corrections spécifiques ou qui n'ont pas mis en évidence de manquement dans le chef d'un acteur concerné, mais qui méritaient néanmoins des recherches et des explications précises pour permettre au client de comprendre totalement, voire d'accepter, la situation rencontrée.

GRAPHIQUE 4 - STATUT DES PLAINTES « CLASSIQUES »



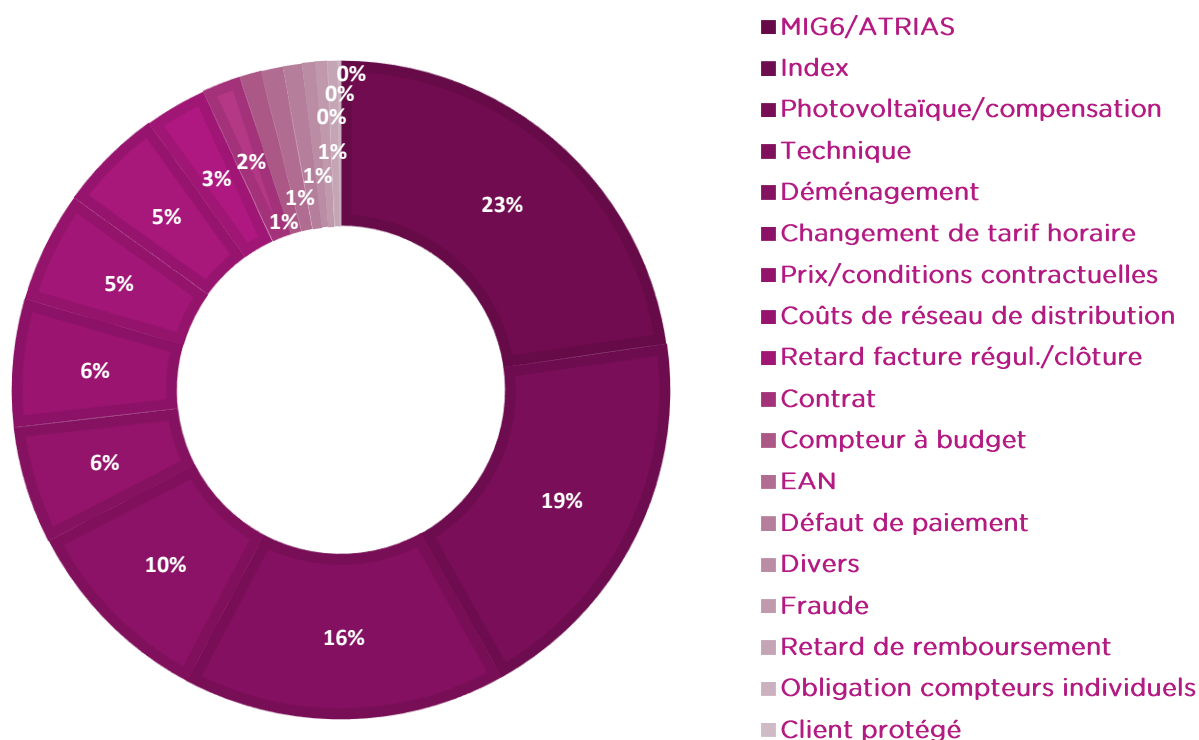
GRAPHIQUE 5 - STATUT DES PLAINTES URGENTES



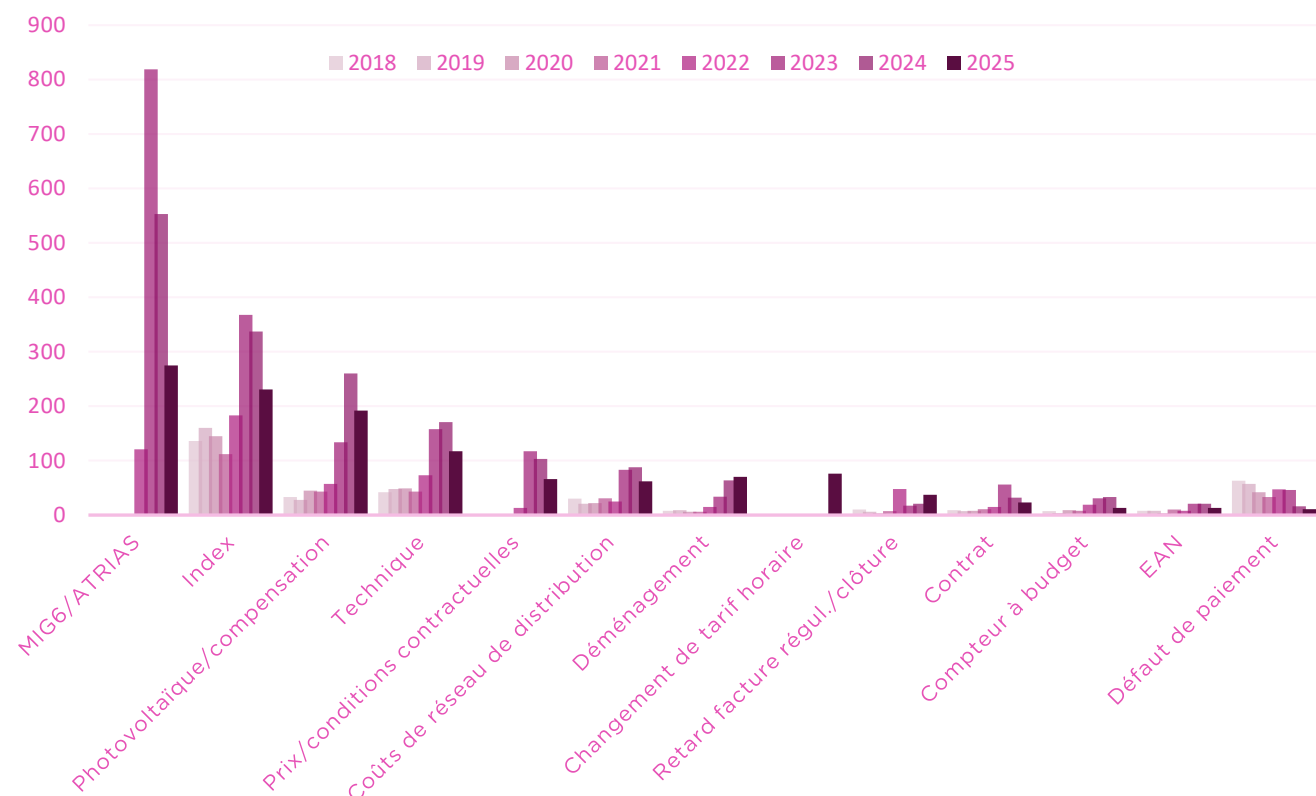
2.1. Catégories de plaintes

À l'issue du traitement d'une plainte ou d'une question, le SRME s'efforce autant que possible de n'enregistrer qu'une seule catégorie principale bien qu'il arrive fréquemment qu'une demande puisse porter sur plusieurs thématiques. Les graphiques repris ci-dessous illustrent la répartition, par catégories, des dossiers traités. À la suite de la présente section, seules les catégories de plaintes les plus importantes sont détaillées.

GRAPHIQUE 6- RÉPARTITION DES PLAINTES PAR CATÉGORIES EN 2025



GRAPHIQUE 7 - ÉVOLUTION DES CATÉGORIES DE PLAINTES DEPUIS 2018



Parmi les plaintes les plus fréquemment rencontrées, des sous-catégories sont parfois enregistrées afin d'avoir une vue plus précise sur ces problématiques (cf. ci-après).

2.1.1. MIG 6 - ATRIAS

Dans le courant du mois de novembre 2021, les gestionnaires de réseau de distribution ont implémenté ce qui est communément appelé le MIG6 (« *Market Implementation Guide* ») et qui constitue le plus récent langage de communication pour l'échange de messages entre les GRD et les fournisseurs. Le MIG6 a ainsi remplacé le MIG4.

Pour mettre en œuvre le MIG6, les gestionnaires de réseau de distribution ont développé au sein d'une filiale commune, ATRIAS, une nouvelle plateforme d'échange de données centralisée (CMS d'ATRIAS), en collaboration avec les fournisseurs d'énergie laquelle a été lancée le 1^{er} novembre 2021. Cette plateforme a généré divers dysfonctionnements depuis lors. Ainsi, un nombre important de plaintes est parvenu au SRME concernant des **problèmes de transmission d'index, de changement de fournisseur, de non-réception de facture de décompte annuel ou de clôture, de non-reconnaissance du statut de *prosumer* ou soucis liés au basculement du tarif bihoraire vers le mono-horaire**. Certaines de ces plaintes portent sur des problématiques qui relèvent directement de la responsabilité du GRD, en ce compris de leur filiale ATRIAS, d'autres des fournisseurs d'énergies, parfois des deux.

Les répercussions sur le marché de l'énergie, et sur les plaintes associées, se sont manifestées *crescendo* pendant l'année 2022 et sont toujours perceptibles à ce jour.

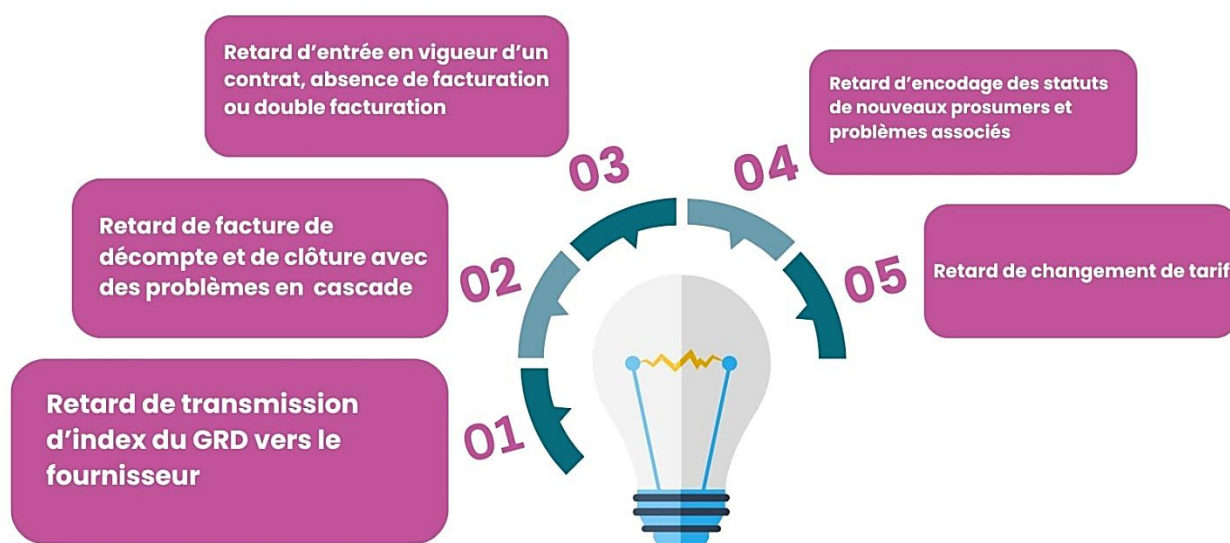
Le SRME a dans ce cadre directement écrit aux GRD pour attirer leur attention sur l'augmentation croissante des plaintes qui lui parvenaient et a pu échanger avec ces derniers quant à l'accompagnement des clients concernés par ces blocages (augmentation des premières lignes, prise en charge des dossiers, nécessité de prévoir des canaux d'échange rapide...). C'est ainsi que le SRME a développé dès 2023 le traitement de masse des dossiers dit 'ATRIAS' en partageant des lots de plaintes avec les GRD et fournisseurs concernés et permettre ainsi une résolution la plus rapide possible dans l'intérêt des utilisateurs de réseau. Le nombre de plaintes reste important et les déblocages complexes. Toutefois, afin de répartir la charge y relative entre collaborateurs, le SRME traite à nouveau ces dossiers selon les modalités habituelles de traitement de plaintes (interpellations classiques).

Parallèlement à ses actions, le SRME a interpellé la CWaPE dans le cadre des missions de régulation pour disposer d'un appui fort dans ces problématiques. Plusieurs injonctions de mise en conformité et procédures pour infraction d'une amende administrative ont été entreprises par la CWaPE et ont été contestées devant la Cour des marchés. Il est renvoyé au Rapport annuel général de la CWaPE concernant les détails de ces affaires. Le SRME a été largement impliqué dans ces travaux.

Concrètement, les problèmes les plus fréquemment observés sont les suivants :

Problèmes liés à MIG6

Les problèmes les plus fréquemment observés



En 2025, le SRME a enregistré environ 275 dossiers en la matière, soit près d'un quart des plaintes recevables. Il se peut également que certaines plaintes aient été traitées sous une autre catégorie, comme un problème d'index, de changement de tarif horaire (cf. 2.1.8. Autres) ou un retard de facturation dans l'hypothèse où, au moment de la prise en considération de la plainte, il ne ressortait pas aisément que cette dernière relevait d'un dysfonctionnement résultant de la mise en œuvre du MIG6 et de l'utilisation de la nouvelle plateforme CMS d'ATRIAS.



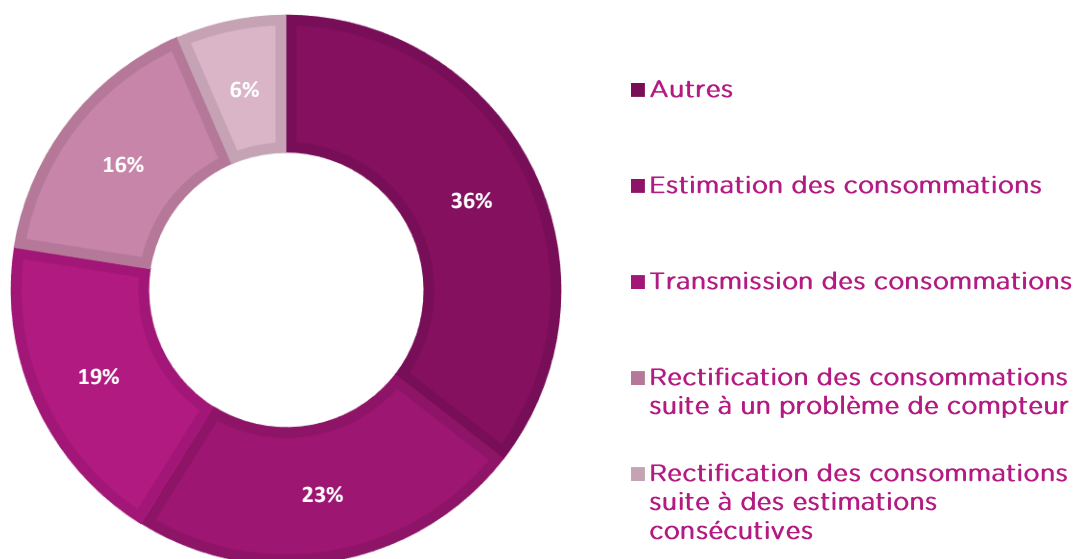
En 2025, le SRME a enregistré environ 275 dossiers liés au MIG 6 - ATRIAS, soit près d'un quart des plaintes.

2.1.2. Index de consommation

Les problèmes d'index constituent la seconde plus grande part des plaintes traitées par le SRME. Les dossiers relatifs au photovoltaïque représentent près de 19% des plaintes examinées par le SRME et traitent régulièrement de contestations d'index (principe de compensation).

Depuis 2023, une diminution significative de la proportion de ce type de plaintes a été observée, ce qui s'explique, en partie, par la part importante qui a été prise par les dysfonctionnements ATRIAS/MIG6. Par ailleurs, certaines plaintes enregistrées sous la catégorie « MIG6/ATRIAS » concernent également des problèmes d'index, notamment des retards de traitement et de transmission des données ou encore des problèmes de registre.

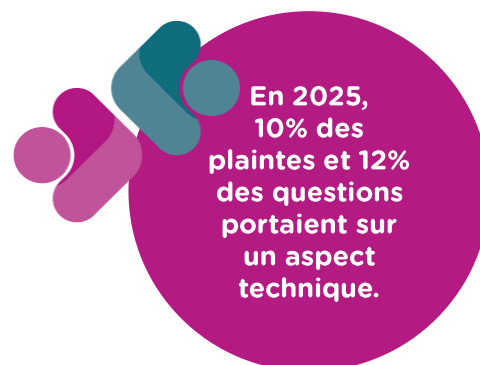
GRAPHIQUE 8 - RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE D'INDEX



2.1.3. Technique

Les problèmes techniques constituent un motif important de plaintes auprès du SRME, soit 10% des plaintes traitées en 2025. Ces plaintes concernent généralement des problèmes au niveau du raccordement/compteur, voire des nouvelles plaintes croissantes en lien avec des régularisations tardives de mauvaises attributions de compteurs, des retards de raccordement au réseau et des problèmes liés à la qualité de fourniture (ex : décrochages d'onduleur). De nombreuses questions ayant trait à la matière technique ont également été posées (76 questions, soit 12%).

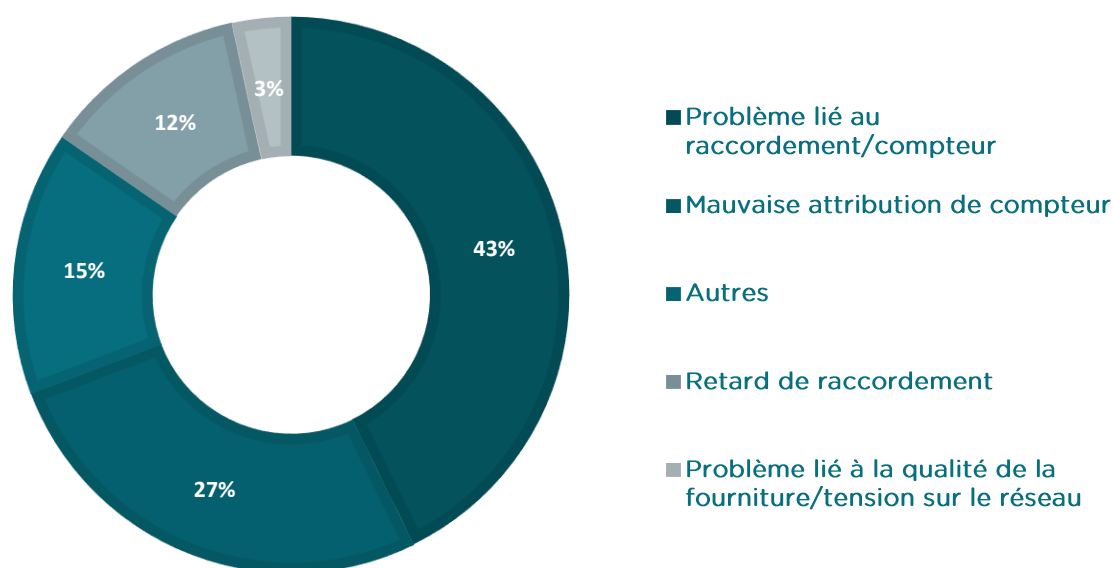
Par exemple, le SRME constate souvent la défectuosité du récepteur qui permet le basculement d'un tarif à l'autre sur les compteurs mécaniques bihoraires. Le SRME est également attentif au respect des procédures de raccordement et ne manque pas de faire le lien avec l'hypothèse d'indemnisation qui est prévue dans ce contexte (cf. 4.2.4 Non-respect du délai de raccordement et 3.4 Contestations en matière d'indemnisations, ci-dessous).



D'autres plaintes référencées au point 2.1.5. *Photovoltaïques* s'ajoutent à ces problèmes techniques, à savoir les plaintes introduites par des *prosumers* de plus en plus nombreux à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées ou encore le recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers.

Par ailleurs, le SRME a créé une nouvelle sous-catégorie de plainte en matière technique, à savoir les mauvaises attributions de compteurs (MAC). Il s'agit plus précisément de blocages/lenteurs observées en matière de régularisation de mauvaises attributions de compteurs, bien que les MAC pouvaient déjà être observées par le passé, le SRME a décidé de créer cette nouvelle sous-catégorie à l'observation de cas plus récurrents et plus lents à régulariser par un GRD en particulier. Cela permettra de mieux suivre l'évolution de cette problématique.

GRAPHIQUE 9 - RÉPARTITION DES PLAINTES EN MATIÈRE TECHNIQUE



2.1.4. Photovoltaïque

Cette thématique concerne essentiellement des difficultés rencontrées par les auto-producteurs qui disposent d'une unité de production d'énergie verte d'une puissance inférieure ou égale à 10 kVA raccordée au réseau de distribution, à savoir des problèmes liés au principe de compensation et des décrochages d'onduleur.

En ce qui concerne la compensation, celle-ci consiste, pour rappel, à pouvoir déduire de sa consommation, sur une période définie, l'énergie injectée dans le réseau durant la même période, même si la consommation et l'injection ont été effectuées à des moments différents. La compensation revient donc à utiliser le réseau comme « un réservoir » dans lequel on injecte et on prélève tour à tour, le bilan étant effectué par période de facturation. La compensation sur le réseau est maintenue jusqu'au 31 décembre 2030 pour les auto-producteurs qui disposent d'une installation de production d'électricité renouvelable d'une puissance nette développable inférieure ou égale à 10 kW dont la mise en service est antérieure au 1^{er} janvier 2024.

Depuis quelques années, le SRME observe un nombre élevé de plaintes en matière de décrochage d'onduleur. En 2025, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 16% des dossiers de médiation traités. Aussi, il est à noter que le SRME a également répondu au moins à 44 questions portant sur cette matière (à savoir 7% des questions). Cela s'explique notamment par le fait que certaines plaintes introduites peuvent être traitées directement sous la forme de questions dès lors que le SRME peut immédiatement constater qu'aucune irrégularité n'est présente dans le dossier et que la plainte est dès lors non fondée. Le SRME accorde une grande importance à informer correctement le plaignant et, dès lors qu'il identifie que la situation s'explique surtout par une méconnaissance du système de compensation par le plaignant/autoproduiteur (souvent résultant de relevés d'index réalisés en dehors de la période de relève annuelle lors d'un changement de contrat ou de fournisseur, ayant pour effet de scinder la facturation), le SRME apporte l'ensemble des informations nécessaires à la compréhension par le plaignant de sa situation pour qu'il puisse à l'avenir éviter des difficultés similaires.

Le SRME attire l'attention sur l'importance que le Service public de Wallonie puisse assurer une information continue en ce qui concerne le mécanisme de la compensation et ses modalités notamment au vu des développements annoncés de produits plus complexes sur le marché, la compensation relevant des compétences de ce dernier.

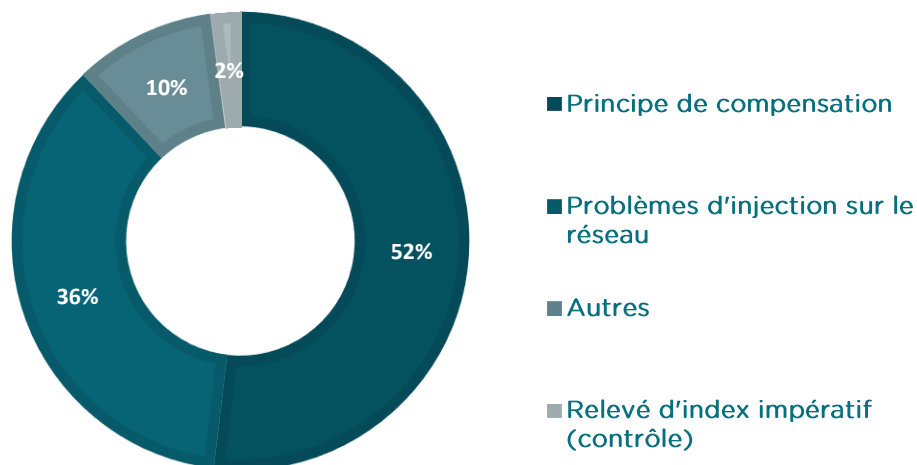
En 2025, ces dossiers relatifs au photovoltaïque représentent environ 16% des dossiers de médiation traités. Le SRME a répondu au moins à 44 questions portant sur cette matière (7% des questions).



En ce qui concerne les problèmes d'injection sur le réseau, comme relevé *supra*, les *prosumers* sont toujours nombreux (69 dossiers traités avec les GRD) à déplorer des décrochages intempestifs de leur onduleur (tension trop élevée sur le réseau pendant les heures les plus ensoleillées ou encore recours du GRD à un groupe électrogène pendant une période estivale et jugée anormalement longue par les *prosumers*), ce qui leur cause divers préjudices financiers. Le SRME s'assure que l'utilisateur du réseau de distribution se voit bien proposer le contrôle de la tension par le GRD et qu'un suivi adéquat est accordé à son dossier. Plus généralement, il importe de souligner qu'en l'absence de mécanisme d'indemnisation incitant à la mise en place de solution par le GRD dans de courts délais, le SRME est démuné pour solutionner, à brève échéance, les demandes de *prosumers* en cas de décrochages intempestifs d'onduleur et se contente d'indiquer si des travaux de modernisation du réseau sont ou non prévus.

Le SRME est par ailleurs attentif au phénomène de décrochage ayant un impact sur les pompes à chaleur de particuliers. Dans les faits, de tels cas de figure privent l'utilisateur de réseau de chauffage ou encore d'eau chaude et les effets sont donc plus importants qu'un simple décrochage avec une perte de production. 2025 a notamment été marqué par une saisine de la Chambre des litiges à la suite d'une plainte déposée au SRME n'ayant pas permis d'aboutir à une solution satisfaisante pour le plaignant et dont l'installation d'eau chaude et de chauffage était concernée du fait d'un décrochage. Depuis lors, les GRD sont tenus de mettre en place une procédure spécifique de suivi pour les utilisateurs de réseau dont les installations d'eau chaude et de chauffage sont impactées.

GRAPHIQUE 10 - RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AU PHOTOVOLTAÏQUE



2.1.5. Coûts de réseau de distribution



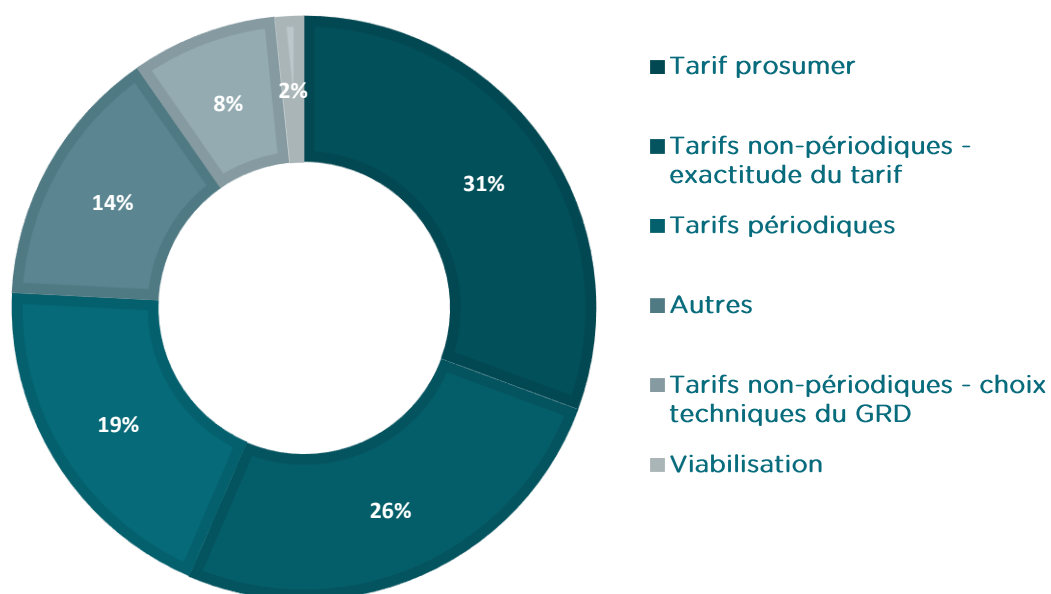
La proportion de plaintes ayant trait à cette matière s'élève à 5% des plaintes traitées en 2025. La proportion est nettement plus significative en ce qui concerne les questions (128 questions, soit 21%).

En ce qui concerne les plaintes, nombre d'entre elles ont été enregistrées sous la sous-catégorie « Autres coûts réseaux », ce qui traduit une large variété de dossiers et de problèmes rencontrés. Il n'est donc pas aisé de pointer des éventuels dysfonctionnements en particulier.

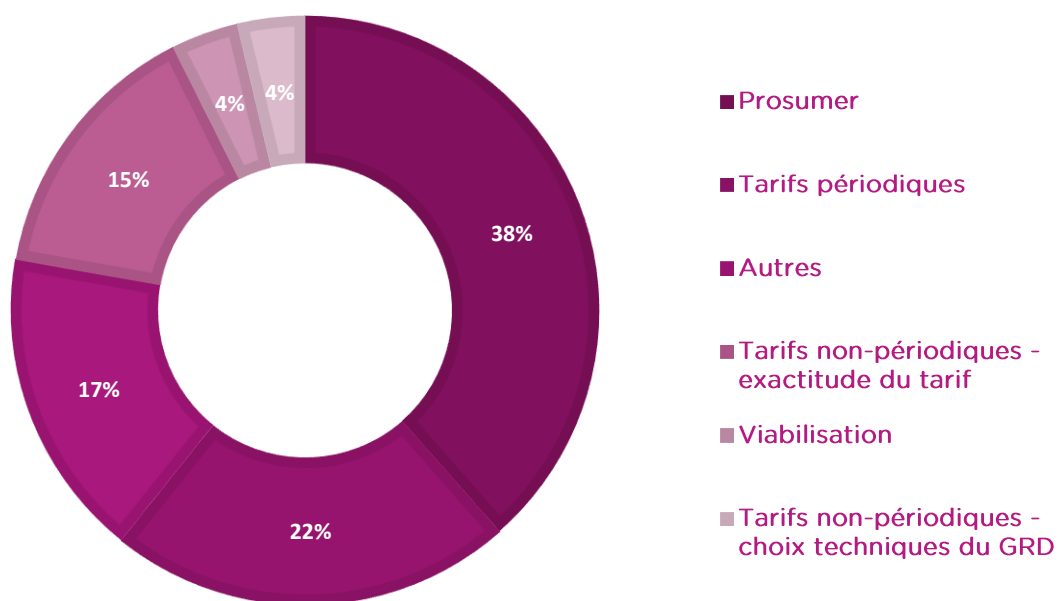
En ce qui concerne les questions reçues, l'application du tarif *prosumer* et ses modalités se démarque des autres sous-catégories avec une large représentation et, dans une moindre mesure, les tarifs périodiques. Les tarifs non-périodiques restent aussi un sujet de préoccupation important, appelant souvent de larges explications par le SRME pour assurer une compréhension de ceux-ci et une vérification du tarif appliqué.

Au vu de la mise en place de la tarification incitative et du nouveau bihoraire au 1^{er} janvier 2026, le SRME s'attend à ce que cette catégorie prenne de l'ampleur à l'avenir.

GRAPHIQUE 11 - RÉPARTITION DES PLAINTES RELATIVES AUX COUTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



GRAPHIQUE 12-RÉPARTITION DES QUESTIONS RELATIVES AUX COÛTS/TARIFS DE DISTRIBUTION



2.1.6. Retard de facturation

La réglementation wallonne en matière d'énergie prévoit notamment qu'une facture de décompte doit être adressée au minimum une fois par an aux consommateurs et qu'une facture de clôture doit être établie en cas de résiliation du contrat de fourniture.

En outre, ces factures de clôture et de décompte doivent être respectivement établies dans un délai maximal de 6 semaines et de 60 jours suivant la date de transmission au fournisseur des données issues du relevé des compteurs opéré par le gestionnaire de réseau.

En 2025, seulement 3 % des plaintes ont été enregistrées sous cette catégorie à part entière. Ces chiffres sont toutefois quelque peu biaisés dès lors que ces plaintes se retrouvent également en grand nombre dans la catégorie MIG6/ATRIAS, le retard pour émission des factures composant une grande partie des plaintes MIG6/ATRIAS. Ce n'est qu'une fois le retour complet à un fonctionnement normal du marché, que cette catégorie pourra servir de véritable indicateur quant au bon fonctionnement de marché.

2.1.7. Défaut de paiement

En 2025, le respect de la procédure appliquée en cas de défaut de paiement représentait environ 1% des plaintes traitées.

Historiquement, il s'agissait de la deuxième catégorie de plainte la plus fréquemment traitée par le SRME. Cette baisse drastique du nombre de plaintes traitées relevant de cette catégorie résulte, plus particulièrement en ce qui concerne les consommateurs résidentiels, de l'interdiction des coupures introduite par le décret « Juge de paix » début 2023.



Au cours de l'année 2025, d'autres problématiques importantes et connexes ont commencé à émerger comme les plaintes pour *End of contract* (ci-après « EOC »), à savoir la fin anticipée d'un contrat par un fournisseur.

Tout comme cela est détaillé dans le Rapport Annuel Spécifique pour l'année 2024 relatif aux 'Obligations de service public', il a été observé que plusieurs fournisseurs ont décidé d'opter pour une fin anticipée de contrat d'énergie en lieu et place d'activer la procédure « juge de paix ». Concrètement, cela se traduit auprès du SRME par des demandes urgentes pour risque de coupure, le plaignant n'ayant parfois pas perçu qu'il devait absolument contracter un nouveau contrat d'énergie pour éviter une telle situation. Le SRME accompagne donc ces plaignants pour s'assurer que toutes les démarches adéquates ont été accomplies par toutes les parties concernées (consommateur, fournisseurs et gestionnaire de réseau de distribution).

Il est également possible qu'une partie de ces plaintes se retrouvent dans la catégorie « Contrat » qui représente 2% des dossiers recevables, à titre d'exemple lorsque la problématique se situe au niveau de l'activation d'un nouveau contrat à la suite d'un EOC.

2.1.8. Autres

Comme le représente le *graphique 6 - Répartition des plaintes par catégories en 2025*, de nombreuses autres catégories de plaintes sont également référencées dans une moindre mesure et ne sont pas systématiquement détaillées dans le rapport annuel du SRME.

Parmi ces autres catégories de plaintes, il est intéressant de souligner que depuis 2023 et à la suite de la crise des prix de l'énergie, les plaintes en matière de prix/conditions contractuelles ont fortement augmenté (environ 66 dossiers et 5,5% du total). En 2025, les déménagements problématiques ont également pris une part plus importante pour la deuxième année consécutive (70 dossiers – 6%).



Parmi ces autres catégories, peuvent être citées : les changements de tarifs horaires, les déménagements problématiques, les prix/conditions contractuelles, les problèmes de compteur à budget/prépaiement, de statut de client protégé/tarif social, des difficultés liées aux contrats de fourniture ou encore relatifs à une procédure de fraude.

En ce qui concerne les déménagements problématiques, le SRME rappelle les propositions formulées dans le mémorandum de la CWaPE et visant à rendre obligatoire le document de reprise des énergies comme annexe du contrat de bail, ceci permettant d'éviter les contestations résultant de l'absence d'index dits fiables et la facturation de volumes antérieurs à l'entrée dans les lieux d'une personne. À cet égard, le SRME a contribué aux travaux entamés par la CWaPE en 2025 autour du nouveau Règlement Technique Distribution Electricité (ci-après : « RTDE »), remontant ainsi les difficultés rencontrées par les plaignants. Au moment de la rédaction du présent rapport, le RTDE est en cours d'examen par le Pôle Energie.

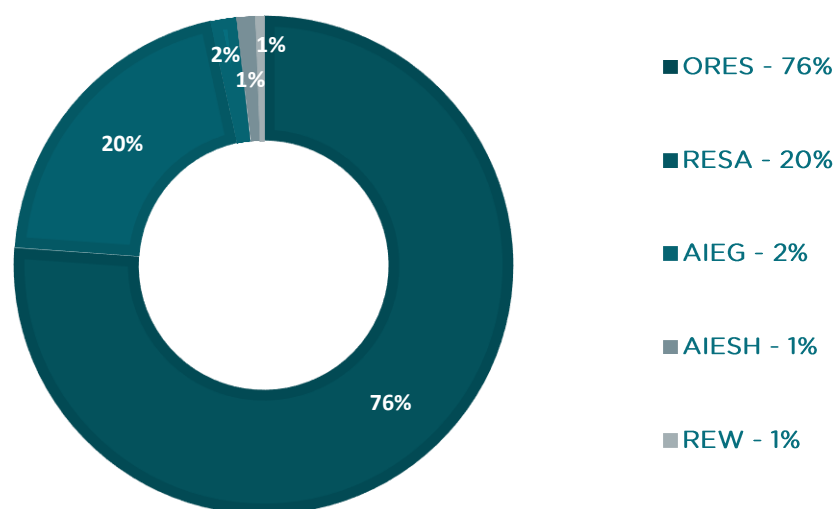
Depuis le passage au MIG6, des difficultés lors de demande de changement de tarif horaire (mono-horaire, bihoraire) par le consommateur sont davantage rencontrées et s'avèrent plus fastidieuses à solutionner avec les acteurs concernés. Des actions à visée générale sont en cours avec d'autres services de la CWaPE en vue d'améliorer la situation.

2.2. Répartition des plaintes par fournisseur et par gestionnaire de réseau

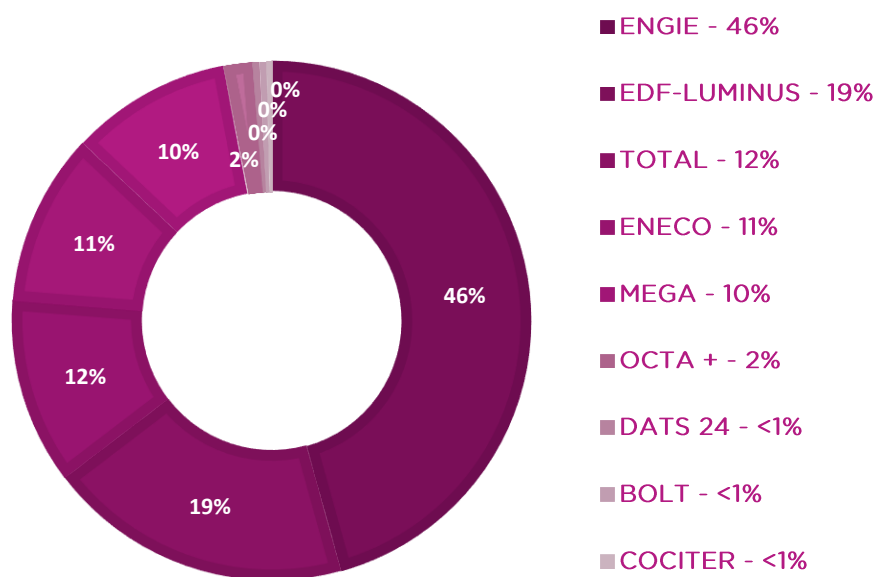
À la clôture de chaque plainte, le SRME désigne l'acteur principal concerné par le litige. L'acteur concerné n'est toutefois pas nécessairement fautif sur le fond du litige. Il s'agit plutôt de l'acteur qui est en mesure de satisfaire le plaignant soit en corrigeant une erreur (au besoin, avec l'intervention du GRD lorsque le fournisseur est le destinataire de la plainte), soit en apportant une information manquante, soit encore en lui faisant parvenir les éléments permettant de le convaincre du caractère non fondé de sa plainte. Les graphiques ci-dessous représentent le pourcentage de plaintes par fournisseur et par GRD traitées par le SRME.

Depuis 2024, les secteurs d'ORES ont été regroupés en un seul GRD en adéquation avec l'uniformisation des tarifs et dans une tendance plus globale de simplification administrative.

GRAPHIQUE 13 - RÉPARTITION DES PLAINTES PAR GRD



GRAPHIQUE 14 - RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FOURNISSEUR



3. Questions

En 2025, le SRME a traité 614 questions écrites (hors questions plus simples directement traitées par la première ligne). Les questions écrites (de deuxième ligne) les plus fréquemment posées par écrit ont eu trait aux catégories suivantes :

- Coûts de réseau de distribution,
- Contrats/ conditions contractuelles, prix et simulations tarifaires...,
- Techniques/réseaux,
- Photovoltaïque,
- Statuts de client protégé/tarif social,
- Divers.

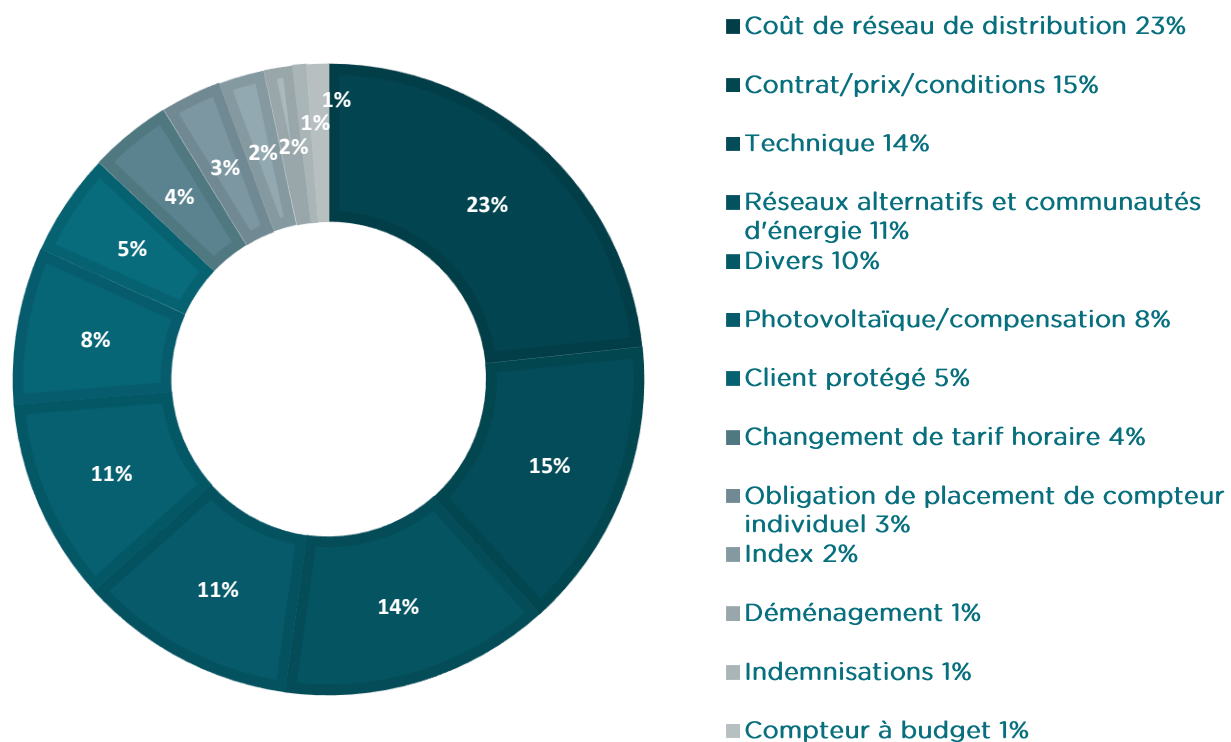
Des sous-catégories sont aussi parfois enregistrées dans le questionnaire de questions afin d'avoir une vue plus précise sur ces thématiques. C'est ainsi qu'il ressort que les trois premières catégories listées ci-dessus concernaient majoritairement le principe de compensation, le tarif *prosumer*, les tarifs périodiques (coûts de réseau repris sur les factures d'énergie) ainsi que les compteurs communicants.

Les thématiques les plus importantes s'expliquent notamment par le fait que les *prosumers* constituent un profil d'utilisateur du réseau auprès desquels la CWaPE et le SRME ont toujours une forte visibilité. Cela s'explique également par le fait que d'autres organismes renvoient plus ce profil vers le SRME pour cette thématique qui reste fortement assimilée aux compétences de la CWaPE. La crise des prix et la fin de la compensation pour les nouvelles installations depuis fin 2023 sont également des facteurs ayant engendré un pic de nouveaux *prosumers* qui se sont posés des questions sur des thèmes tels que les règles en matière de compensation, le tarif *prosumer*, etc. Les points d'attention pour les *prosumers* ont également évolué ces dernières années (fin de la compensation, apparition plus importante du phénomène des décrochages d'onduleurs, mise en place de surcoûts *prosumer* par certains fournisseurs d'énergie, application du tarif *prosumer*...), générant davantage de questions.

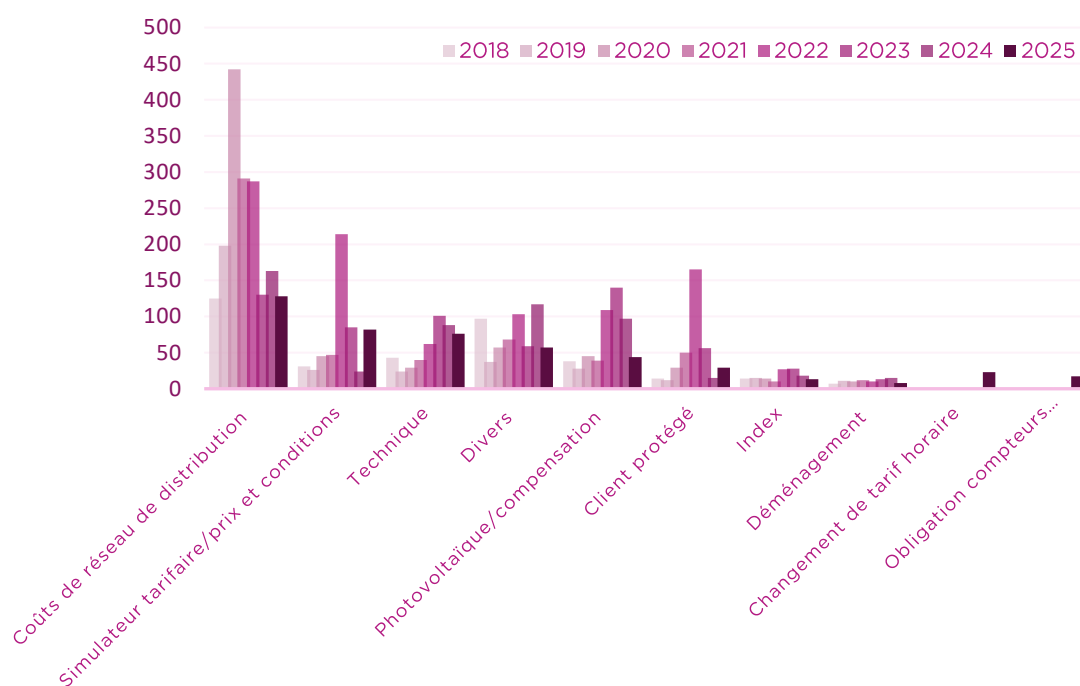
Par ailleurs, le SRME observe une augmentation des demandes de l'ensemble des autres catégories de consommateurs qui, depuis la crise des prix de l'énergie notamment, sont plus actifs, plus attentifs à leur facture d'électricité ou de gaz et en recherche de conseils relatifs aux mesures sociales, à la compréhension de leur facture et du fonctionnement du marché. Le SRME joue dans ce cadre pleinement sa mission d'information générale en matière d'électricité et de gaz et veille aussi à actualiser et à proposer des FAQs (*Questions fréquemment posées*) sur son site internet pour répondre aux préoccupations des citoyens ou encore à accompagner le client vers le comparateur tarifaire.

De nombreuses questions ont également été posées sur les changements de tarifs horaires, les compteurs communicants, les mesures sociales, les obligations en matière de compteur individuels, les réseaux alternatifs, les bornes de recharge, les communautés et le partage d'énergie, etc.

GRAPHIQUE 15 - RÉPARTITION DES QUESTIONS PAR CATÉGORIES EN 2025



GRAPHIQUE 16- ÉVOLUTION DES PRINCIPALES CATÉGORIES DE QUESTIONS ÉCRITES DEPUIS 2018



4. Indemnisations

4.1. Introduction

Depuis 2008, les décrets électricité et gaz prévoient un certain nombre de mécanismes d'indemnisation (forfaitaire pour la plupart) susceptibles d'offrir aux clients wallons une réparation plus rapide que celle qui résulterait des procédures de droit commun, lorsqu'ils sont confrontés à un certain nombre de situations imputables à leur gestionnaire de réseau ou fournisseur. Ces mécanismes d'indemnisation contribuent à l'accélération du dédommagement de certains clients, facilitent l'obtention d'une indemnisation dans diverses hypothèses (voire empêchent l'acteur concerné de s'exonérer de sa responsabilité), et, en cas de conflit, permettent le recours – pour avis ou pour décision contraignante – à une voie non-judiciaire, à savoir le Service régional de médiation pour l'énergie.

Les montants prévus et cités dans ce rapport font l'objet d'une indexation annuelle¹.

Les chiffres relatifs aux différentes hypothèses prévues par les décrets, qui sont reprises ci-après, ont été fournis par les gestionnaires de réseau et les fournisseurs d'énergie dans le cadre de leurs obligations de rapportage annuel.

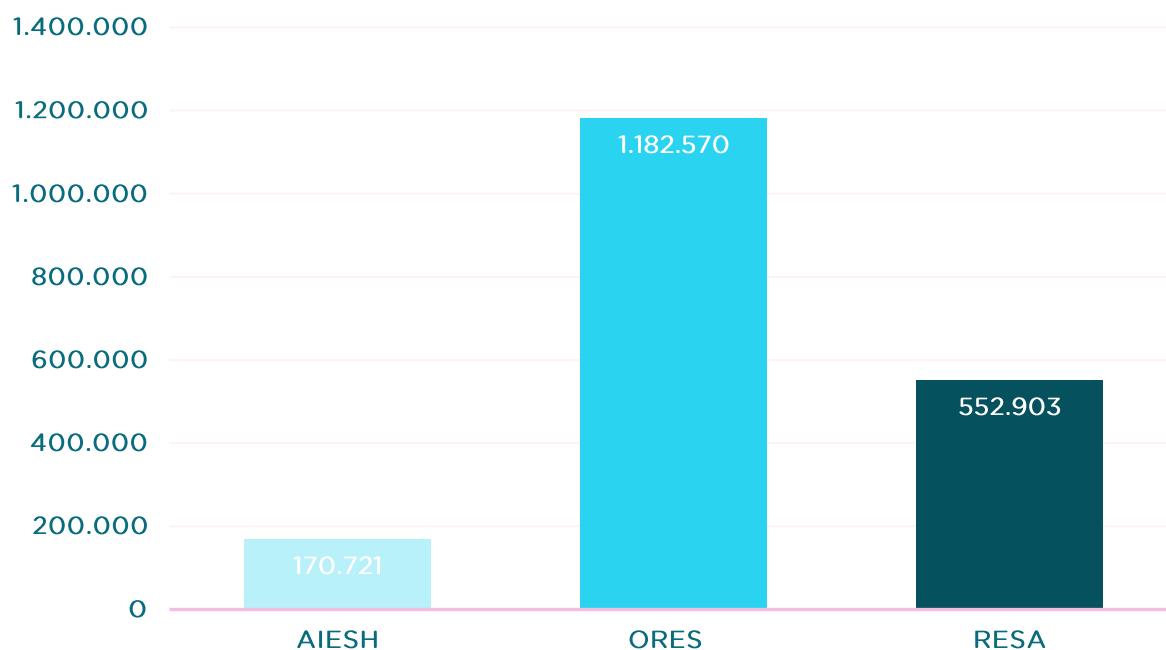
En résumé, le montant total d'indemnisations versées par les gestionnaires de réseau électriques s'élève à **1.906.193,55 EUR** en 2025. En gaz, seul ORES et RESA ont respectivement versé 13.459,53 EUR et 2.328,20 EUR, soit un total de **15.787,73 EUR**.

Le SRME constate globalement une augmentation des indemnisations versées aux consommateurs.

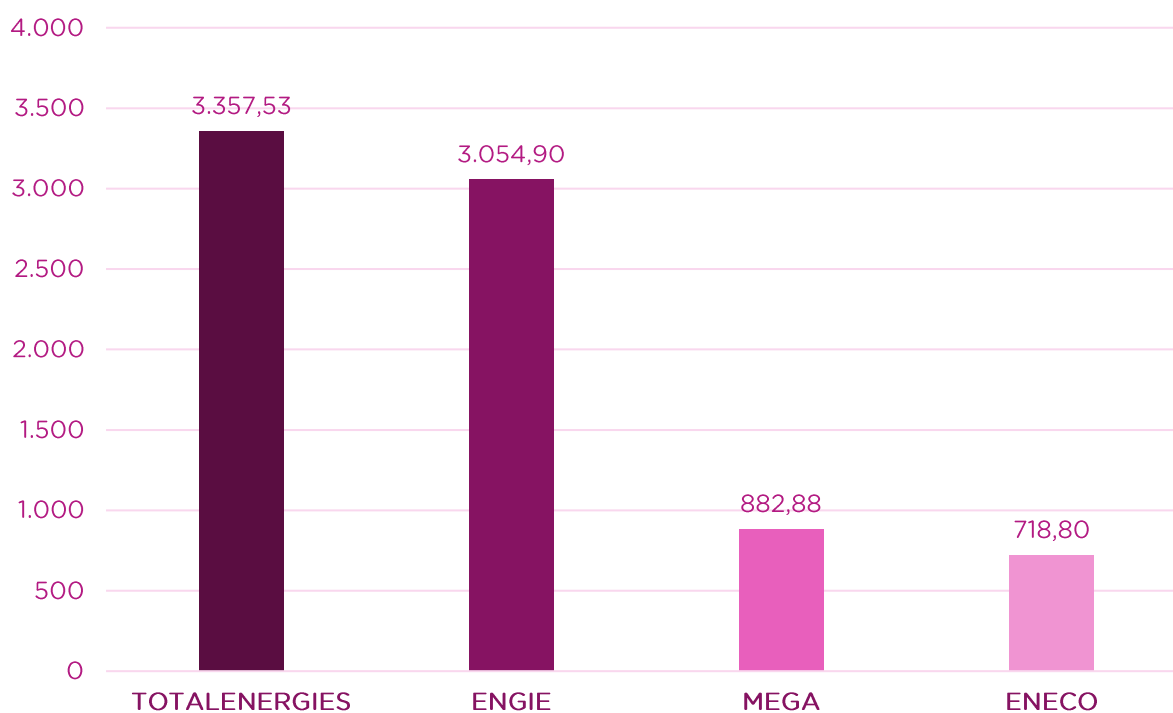
Les fournisseurs d'énergie ont aussi versé un total de 8.014,11 EUR d'indemnités à leurs clients.

¹ Les montants indexés figurent sur le site de la CWaPE (www.cwape.be).

GRAPHIQUE 17 - INDEMNISATIONS (EN EUROS) VERSÉES PAR LES GRD ELECTRICITÉ EN 2025



GRAPHIQUE 18 - INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE EN 2025



4.2. Chiffres détaillés

4.2.1. Interruption de la fourniture d'électricité de plus de 6 heures²

Cette indemnisation, qui est de 100 EUR³ par période de 6 heures d'interruption pour les clients raccordés au réseau de distribution électrique, est à charge du gestionnaire de réseau par le fait duquel l'interruption ou son maintien sont intervenus. Elle n'est pas due si la coupure est planifiée et que les clients en ont été avertis en temps utile ou si la coupure et son maintien sont dus à un cas de force majeure.

Cette indemnisation forfaitaire est prévue par l'article 25*bis* du décret du 12 avril 2001 relatif au marché régional de l'électricité tel que modifié par décret du 5 mai 2022 (en vigueur le 15 octobre 2022). Cette indemnisation est due de plein droit, sans que le client final ne doive s'adresser au gestionnaire de réseau auquel il est raccordé une demande d'indemnisation.

Quelques chiffres

En 2025, 4 018 indemnisations ont été versées par les GRD dans ce contexte et 1 827 dossiers seraient toujours en cours de traitement au moment de la communication du rapportage par les GRD. Cela représente un montant total de 594.785,01EUR versé aux consommateurs concernés.

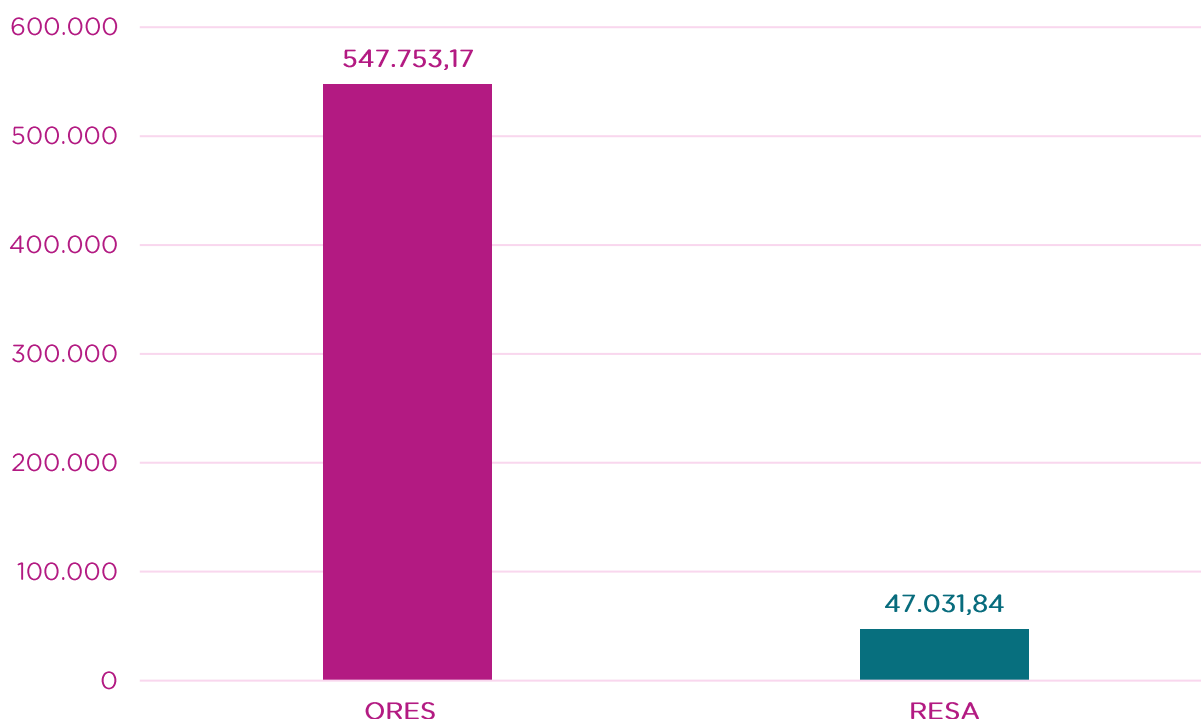
On observe que la modification décrétaire expliquée ci-dessus continue d'engendrer une forte augmentation des indemnisations versées par rapport aux chiffres historiques. En effet, la moyenne historique (avant 2024) était d'environ 20.000 EUR/an pour tous les GRD alors qu'en 2025, le montant est de 594.785,01 EUR.

Le SRME a déjà exigé que certains GRD se conforment à toutes leurs obligations en matière d'information et de traitement des demandes d'indemnisation. Cette démarche du SRME est notamment intervenue dans le cadre d'une collaboration avec la direction socio-économique de la CWaPE qui organise périodiquement des contrôles relatifs aux obligations de service public. Le SRME poursuivra d'autres actions en parallèle pour s'assurer que les URD ne se voient pas privés de certains droits en la matière.

² Article 25*bis* du décret du 12 avril 2001

³ Art. 25 *septies* du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25*bis* à 25*quinquies* sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année *n-1* et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

GRAPHIQUE 19 - INDEMNISATIONS POUR INTERRUPTION DE FOURNITURE NON PLANIFIÉE D'UNE DURÉE SUPÉRIEURE À 6H CONSÉCUTIVES



4.2.2. Défaut ou coupure de la fourniture entraînant un dommage⁴

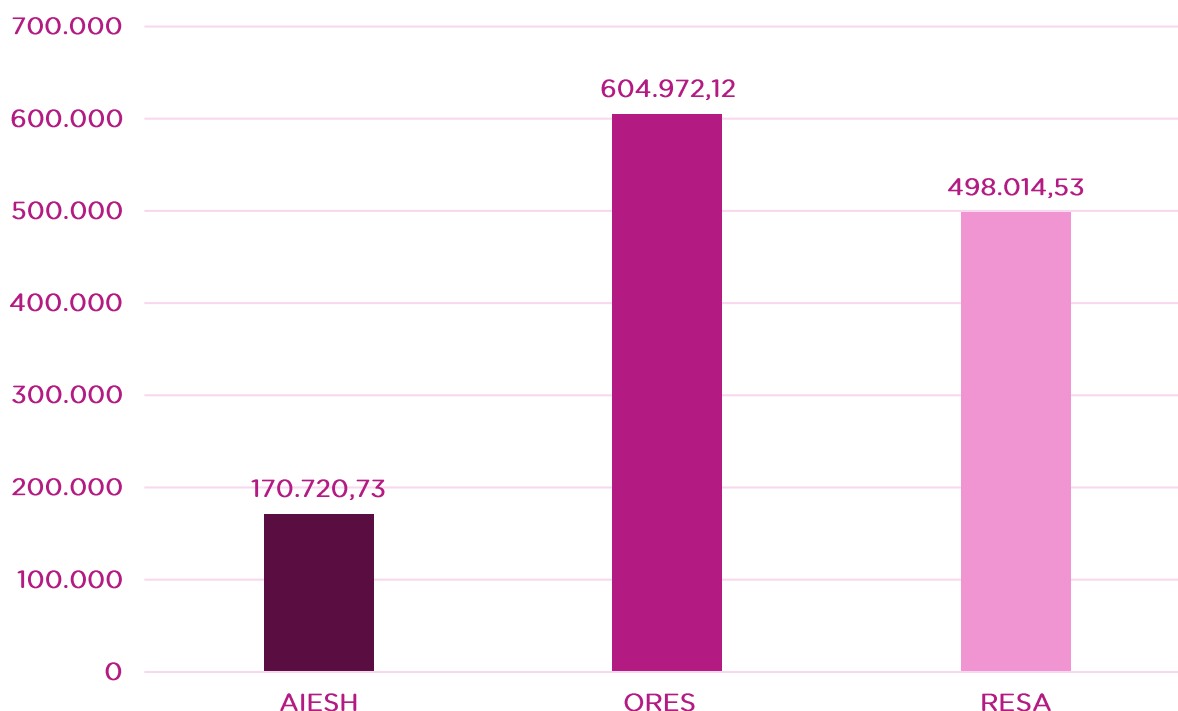
Cette hypothèse vise les incidents intervenant sur le réseau (surtensions irrégulières, non-conformité de la fourniture, coupures, etc.) qui entraînent un dommage matériel ou corporel direct. Pour de tels dommages, le décret prévoit une indemnisation, sauf cas de force majeure, à charge du gestionnaire de réseau responsable. Cette indemnisation est soumise à une franchise de 100 EUR et à un plafond de 2 000 000 EUR par évènement dommageable. Ces franchise et plafond sont cependant exclus en cas de faute lourde du gestionnaire de réseau responsable ; de plus, les dommages corporels doivent être intégralement indemnisés.

Quelques chiffres

En 2025, 604 dossiers sur un total de 4 053 ont été acceptés par les GRD pour un montant total de 1 273 707,38 EUR. Au moment du rapportage par les GRD, 1 008 dossiers étaient toujours en cours de traitement. Il est donc constaté qu'un pourcentage important de ces demandes d'indemnisation sont soit rejetées, soit tardent à être traitées. Ce constat doit constituer un point d'attention pour le SRME et tout particulièrement à relever dans le cadre des éventuels contrôles OSP à venir.

⁴ Articles 25quinquies et 25sexies du décret du 12 avril 2001

GRAPHIQUE 20 - INDEMNISATIONS POUR TOUT DOMMAGE DIRECT, CORPOREL OU MATÉRIEL SUBI DU FAIT DE L'INTERRUPTION NON PLANIFIÉE/COMMUNIQUÉE, DE LA NON-CONFORMITÉ OU DE L'IRRÉGULARITÉ DE LA FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ



Notons qu'en gaz, le mécanisme est fondamentalement différent de celui envisagé pour l'électricité. Le décret « gaz »⁵ ne prévoit aucune modalité d'indemnisation ; il pose simplement le principe de l'indemnisation due en cas de faute du GRD. L'intention du législateur a été, ici, d'empêcher le GRD d'échapper à sa responsabilité par application d'une clause exonératoire de responsabilité. ORES gaz a rapporté 31 demandes en 2025 dont 15 ont été acceptées, 9 sont en cours de traitement, pour un montant total de 12 381,33 EUR. RESA a reçu une demande et l'a refusée.

4.2.3. Coupure d'électricité ou de gaz à la suite d'une erreur administrative⁶

Il s'agit d'une hypothèse d'indemnisation qui revêt un grand intérêt en pratique dans un contexte de marché libéralisé. L'indemnisation des dommages matériels qui résultent d'incidents techniques, soit directement ou via un contrat d'assurance incendie, a toujours existé. C'est moins vrai pour les hypothèses envisagées dans le cas présent, qui sont souvent nées de la complexité induite par la libéralisation du marché et la multiplicité de ses acteurs. Une telle coupure, qui peut par exemple être la conséquence d'une procédure irrégulièrement appliquée ou encore d'une mauvaise identification du point de raccordement d'un client, donnera lieu au paiement d'une indemnité de 125 EUR par jour jusqu'au rétablissement de l'alimentation, lorsqu'il s'agit du GRD, ou jusqu'à la demande de rétablissement, lorsqu'il s'agit du fournisseur, avec un maximum de 1 875 EUR. La coupure faisant suite à une erreur administrative du fournisseur n'est pas uniquement liée à la procédure de défaut de paiement.

⁵ Article 25^{quater} du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Le SRME considère que cette hypothèse vise la coupure d'électricité ou de gaz :

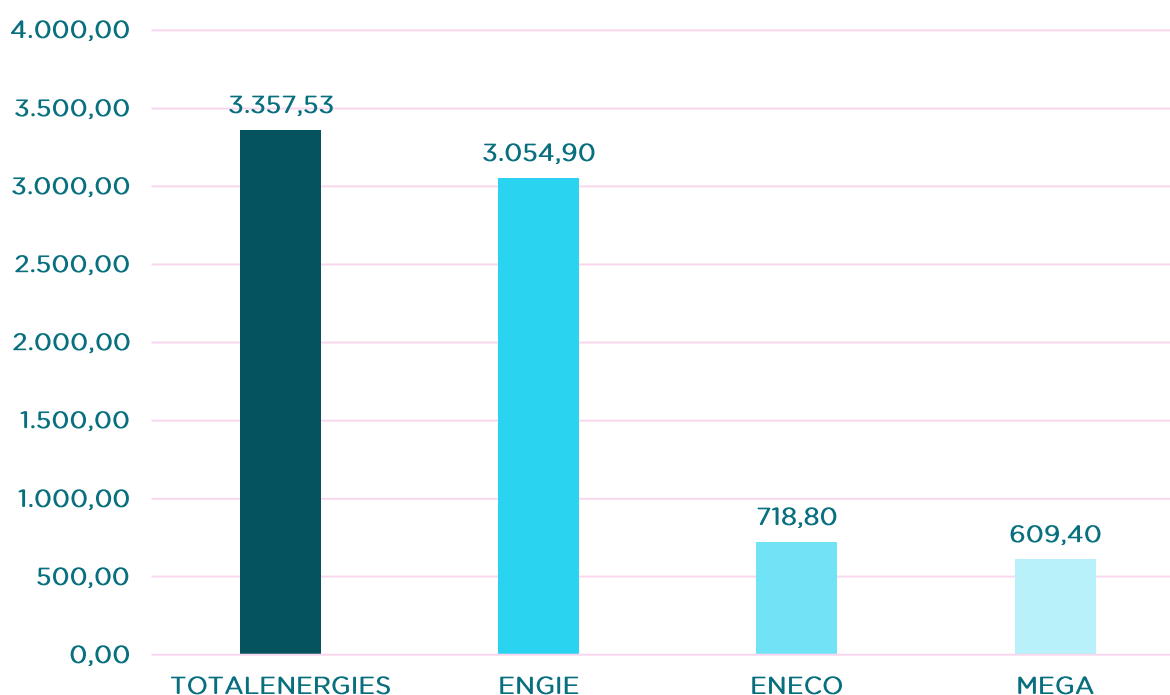
- réalisée en violation des prescriptions du décret ou de ses arrêtés d'exécution (par exemple : la coupure après que le fournisseur a mis fin au contrat de manière irrégulière sans qu'un autre fournisseur se soit manifesté pour reprendre la fourniture, la coupure faisant suite à l'initiation injustifiée de la procédure de déménagement problématique à la demande du fournisseur) ;
- intervenant en suite d'une erreur de gestion ou de facturation commise par le fournisseur.

Quelques chiffres

En 2025, les gestionnaires de réseau ont reçu 55 demandes d'indemnisation pour une coupure d'alimentation électrique résultant d'une erreur administrative, dont 33 demandes ont été acceptées par ORES pour un montant total de 7 958,58 EUR. RESA en a reçu 7, en a refusé 2 et 5 sont toujours en cours de traitement. En gaz, ORES aurait versé 3 indemnisations pour un montant de 1 078,20 EUR. RESA a reçu et rejeté une demande dans ce contexte.

En ce qui concerne les fournisseurs d'énergie, ENGIE, TotalEnergies, ENECO et MEGA ont versé un total de 7 740,63 EUR d'indemnisations pour 14 coupures consécutives à des erreurs administratives.

GRAPHIQUE 21 - INDEMNISATIONS POUR ABSENCE DE FOURNITURE D'ÉLECTRICITÉ À LA SUITE D'UNE ERREUR ADMINISTRATIVE



⁶ Articles 25teret 31bis du décret du 12 avril 2001 et articles 25bis et 30ter du décret du 19 décembre 2002

4.2.4. Non-respect des délais de raccordement⁷

En cas de défaut de raccordement dans les délais prévus, le montant des indemnités est variable selon le type de client (25, 50 ou 100 EUR non indexés par jour de retard). Cette indemnité est à charge du GRD défaillant et n'est pas due si un cas de force majeure peut être démontré. Dans le même sens, lorsqu'une condition raisonnable stipulée dans l'offre du GRD et dont la réalisation incombe à l'URD n'a pas été réalisée par ce dernier, les délais ne prendront pas cours.

En 2025, ORES a accepté 4 demandes d'indemnisation pour retard de raccordement au réseau électrique sur un total de 29 reçues. RESA en a accepté une pour un total de 6 reçues. ORES a versé un total de 21 886,02 EUR et RESA de 7 856,56 EUR dans ce contexte.

En gaz, une seule demande d'indemnisation pour retard de raccordement a été versée par RESA, pour un montant de 2 328,20 EUR.

4.2.5. Erreur lors d'une demande de changement de fournisseur⁸

Les dispositions décretales prévoient une indemnité forfaitaire de 100 EUR⁹ par mois de retard par rapport à une demande de changement de fournisseur, à charge du GRD ou du fournisseur responsable.

En 2025, seulement 6 demandes d'indemnisation auraient été adressées aux GRD dans ce contexte. Aucune n'a été acceptée, 3 sont en cours de traitement.

4.2.6. Erreur dans une facture d'électricité ou de gaz déjà acquittée¹⁰

Ce cas vise la situation dans laquelle un client « basse tension/basse pression », constatant une erreur de facturation (pour une facture litigieuse dont le montant a été honoré), adresse un courrier recommandé à ce sujet à son fournisseur et que celui-ci :

- soit s'abstient de traiter la plainte dans un délai de trente jours calendrier à compter de la réception de celle-ci ;
- soit s'abstient de lui adresser une facture rectificative et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la reconnaissance de l'erreur. Dans l'hypothèse selon laquelle l'émission de la facture rectificative requiert une modification des données de consommation, le fournisseur est tenu de rectifier sa facturation dans un délai de deux mois à dater de la réception des corrections du gestionnaire de réseau et de procéder au remboursement dans les trente jours calendrier de la facture rectificative.

Dans cette hypothèse, le fournisseur concerné est redevable d'une indemnité forfaitaire d'un montant équivalent à celui de la facture intermédiaire du client rapportée à un mois de consommation et relative à l'année en cours. L'indemnité n'est pas due si l'erreur peut être imputée au client.

Quelques chiffres

En 2025, seulement 2 demandes d'indemnisation auraient été enregistrées par les fournisseurs ENGIE et MEGA. Aucune n'a été acceptée.

⁷ Article 25^{quater} du décret du 12 avril 2001 et 25^{ter} du décret du 19 décembre 2002

⁸ Articles 25^{ter} et 31^{bis} du décret du 12 avril 2001 et articles 25^{bis} et 30^{ter} du décret du 19 décembre 2002

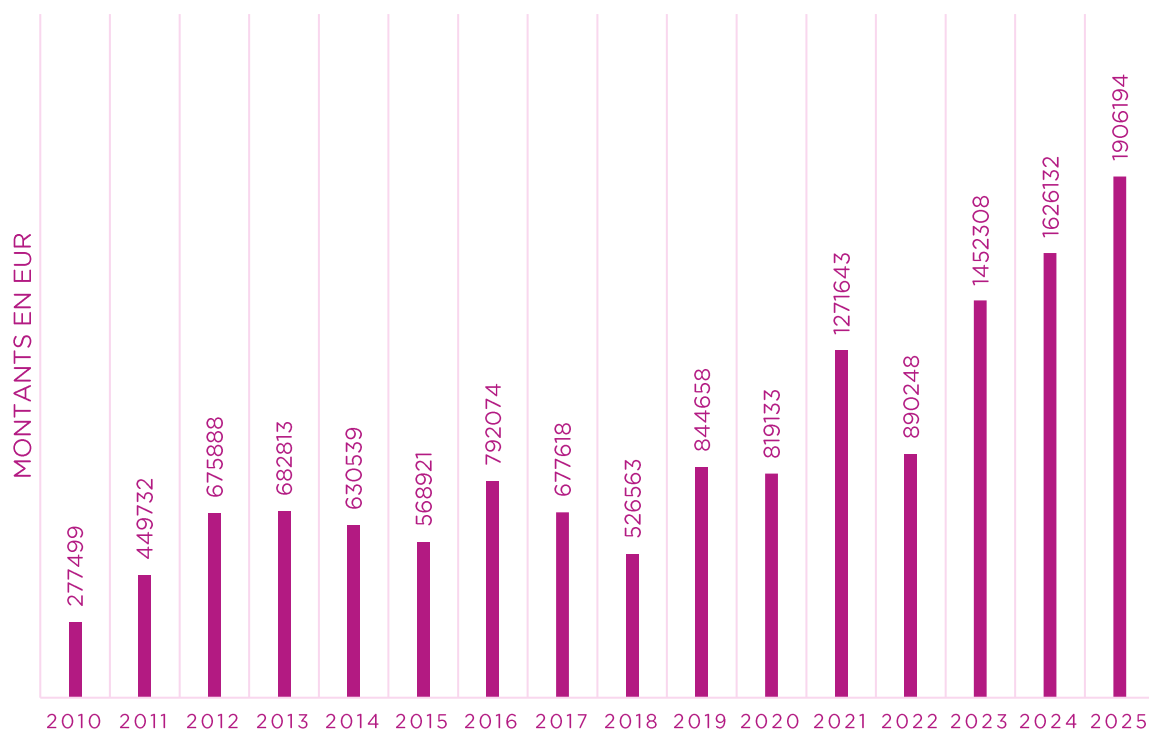
⁹ Art. 25 ^{septies} du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité : « Les montants fixés aux articles 25^{bis} à 25^{quinquies} sont indexés annuellement de plein droit en les multipliant par l'indice des prix à la consommation pour le mois de juin de l'année n-1 et en les divisant par l'indice des prix à la consommation du mois de juin 2008. ».

¹⁰ Articles 31^{ter} du décret du 12 avril 2001 et 30^{quater} du décret du 19 décembre 2002

4.3. Evolution depuis 2010

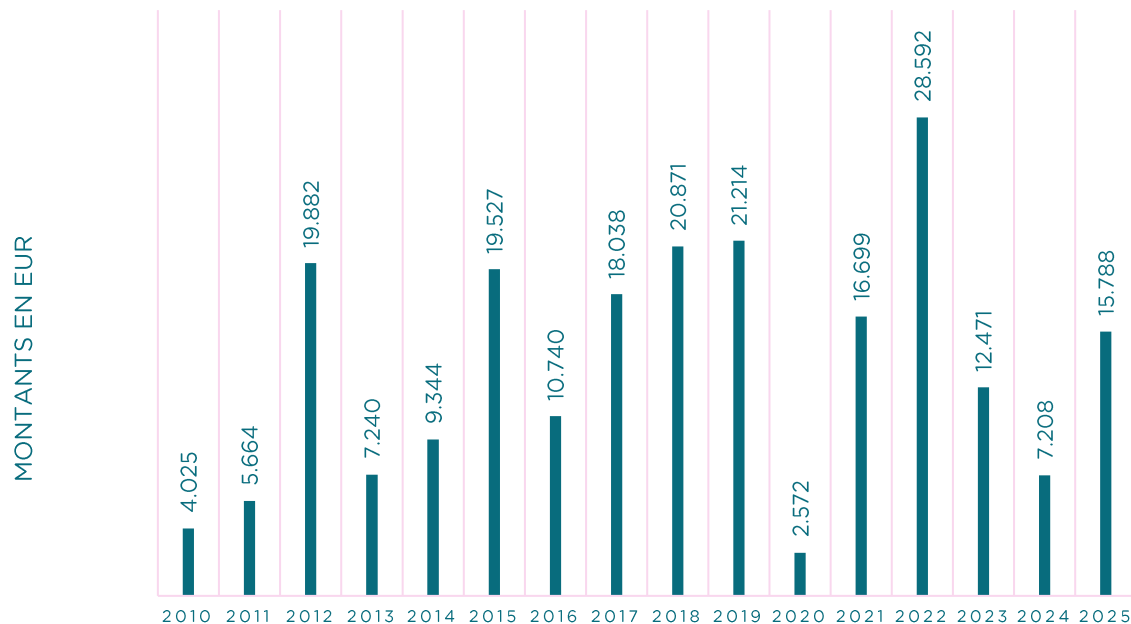
4.3.1. GRD électricité

GRAPHIQUE 22 - EVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD ÉLECTRICITÉ DEPUIS 2010



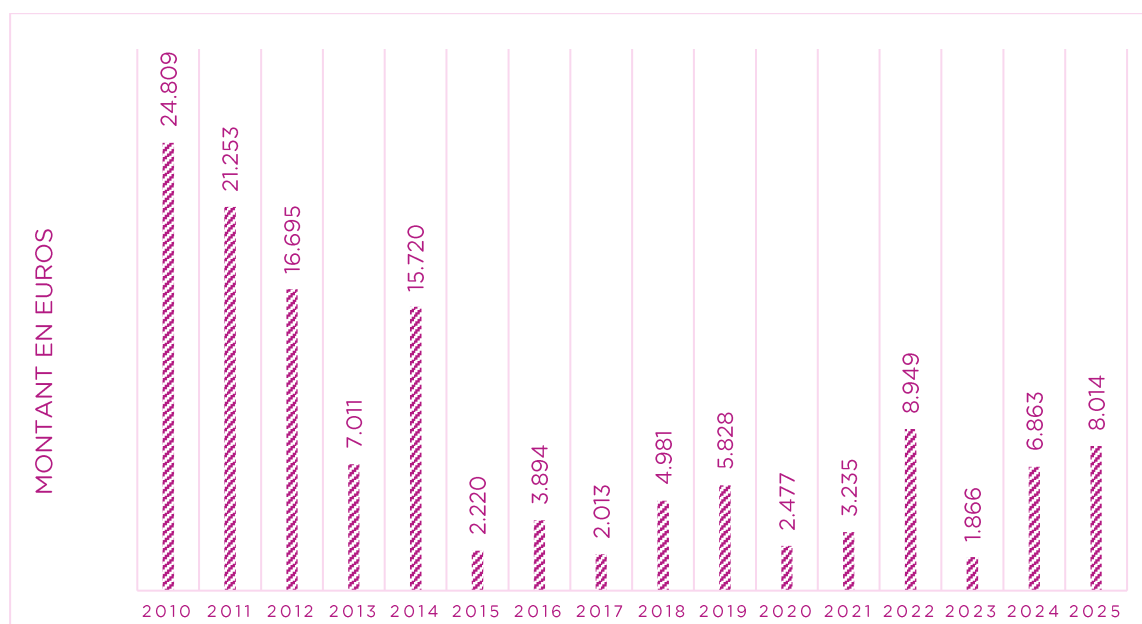
4.3.2. GRD gaz

GRAPHIQUE 23 - ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES GRD GAZ DEPUIS 2010



4.3.3. Fournisseurs

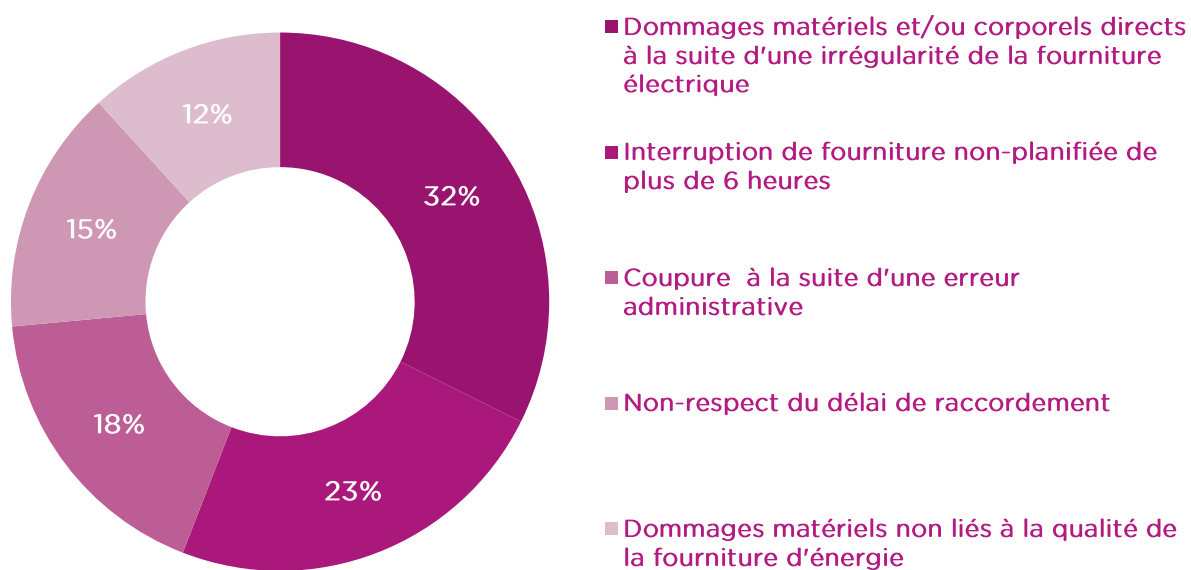
GRAPHIQUE 24 ÉVOLUTION DES INDEMNISATIONS VERSÉES PAR LES FOURNISSEURS D'ÉNERGIE DEPUIS 2010



4.4. Contestations en matière d'indemnisation

Le SRME a reçu 41 contestations en matière d'indemnisation parmi lesquelles 35 étaient recevables. La répartition de ces demandes est illustrée dans le tableau ci-dessous. Les autres dossiers repris dans les chiffres généraux étaient irrecevables ou ont dû être traités sous la procédure de médiation, car les éléments du dossier ne répondaient pas aux dispositions décretales prévus en matière d'indemnisations.

GRAPHIQUE 25 - RÉPARTITION DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE D'INDEMNISATION REÇUES EN 2025



5. Conciliation

La procédure de conciliation, prévue par les articles 18 et suivants de l'arrêté du Gouvernement wallon du 8 janvier 2009 relatif au Service régional de médiation pour l'énergie, est nettement moins courante que la médiation. Elle est généralement initiée par des professionnels qui y ont recours afin de solutionner des litiges complexes et/ou à enjeux importants, concernant par exemple les problématiques liées à l'accès au réseau de distribution pour de (futurs) producteurs d'électricité verte ou aux normes techniques relatives à l'alimentation ou à l'injection d'électricité.

Ce service de conciliation organisé par le SRME implique la tenue, dans ses locaux, d'audiences dirigées par le conciliateur. Celui-ci entend les parties et ébauche des propositions en vue d'un accord à l'amiable qui, le cas échéant, fait l'objet d'un procès-verbal de conciliation à l'attention des parties.

En 2025, aucun nouveau dossier de conciliation n'a été ouvert par le SRME.

6. Le SRME sur le terrain

6.1. Une présence renforcée sur le terrain - participation aux salons énergies locaux et formations aux acteurs de terrain

Depuis quelques années, le SRME participe aux salons énergies organisés par certains acteurs de terrain, notamment les CPAS. Ces événements regroupent un panel d'organismes et de sociétés qui peuvent apporter des conseils aux citoyens sur la gestion de l'énergie au quotidien. Sont souvent présents aux côtés du SRME, la cellule énergie du CPAS, les guichets de l'énergie du Service public de Wallonie, un représentant du GRD de la localité concernée, la province, des organismes qui font la promotion de l'utilisation rationnelle de l'énergie ou encore de produits d'entretien écologiques et économiques, des services de sécurité (pompiers, police...), des électriciens (photovoltaïque, bornes de recharge et batteries domestiques...), etc. Certains exposants proposent également des mini-conférences.

Ces événements sont évidemment plus modestes que de grands salons d'initiative privée et commerciale, mais les citoyens sont agréablement surpris de pouvoir y rencontrer des représentants de la CWaPE et du SRME. C'est notamment l'occasion pour eux de recevoir des conseils de qualité et une présentation du Compacwape au plus près de leur domicile. La somme de ces événements locaux permet à long terme d'avoir une présence reconnue et une visibilité aux quatre coins de la Wallonie, tout en y laissant quelques brochures, cartes de visite, quelques éléments permettant de se rappeler aux consommateurs et acteurs de terrain, de sorte que le bouche à oreille puisse continuer à promouvoir nos services après l'événement.

Au cours de l'année 2025, le SRME a participé aux salons énergie d'Ath, d'Antoing, de Tilleur/Saint Nicolas, d'Esneux et d'Anderlues. Chaque année, le SRME contribue également aux formations de base en énergie administrative et à d'autres sessions d'échanges avec les tuteurs énergies qui sont organisées par la Fédération des CPAS.

(Localisation des événements auxquels le SRME a participé ces dernières années)



6.2. Participation aux actions organisées par Ombudsman.be

En 2025, Ombudsman.be a fait le choix d'adapter son site internet pour permettre une recherche aisée de l'ombudsman compétent à destination du grand public. Dans ce cadre, le SRME a contribué à sa page en ligne sur le site ombudsman.be.

Le SRME a rappelé l'importance à ses yeux d'une présence active des médiateurs sur le terrain. Un nouvel ombudstour a été confirmé pour 2026.

Parallèlement, à cette présence auprès des acteurs de terrain, **le SRME a contribué aux travaux d'Ombudsman.be** à travers les différents groupes de travail, un échange actif entre médiateurs et une participation active aux travaux de l'assemblée générale.

6.3. Le Salon Municipalia

Le SRME a travaillé aux synergies possibles pour assurer une présence de son service au Salon des Mandataires (Municipalia). Cette participation a été rendue possible depuis 2024 à travers une synergie avec les services du Médiateur de la Wallonie et de la Communauté française - Wallonie-Bruxelles et le SRME.



Ce salon présente l'opportunité pour le SRME d'être aux côtés d'autorités publiques, d'acteurs de terrain (Fédération des CPAS par exemple), d'acteurs et opérateurs du marché de l'énergie pour faire valoir ses missions et rappeler le rôle essentiel qu'il joue en Région wallonne et sur le marché de l'énergie.

L'évènement est aussi fréquenté par de très nombreux mandataires et membres de la fonction publique locale qui constituent des relais de terrain pour le SRME. À titre d'exemple, tuteurs d'énergie, présidents de CPAS ou d'administration communale, sont parmi ceux qui arpentent les couloirs du salon. Ce sont autant d'occasions pour transmettre de l'information, communiquer nos coordonnées et mettre en avant les services rendus à la collectivité.

Une évaluation interne devra être menée sur la base du retour d'expérience des trois années 2024 à 2026 pour déterminer si la collaboration avec le Médiateur de Wallonie demeure pertinente ou non, dans la mesure où le stand n'est pas proche des stands dédiés au secteur de l'énergie tout en gardant à l'esprit une rationalité budgétaire.

Au vu des retours positifs et de la poursuite des projets « acteurs de terrain », le SRME continuera à déployer ses efforts aussi sur le terrain et à répondre présent aux événements organisés à l'avenir.