Que dois-je faire si je reçois une lettre de rappel de mon fournisseur ?

Notre réponse

Si vous recevez une lettre de rappel de votre fournisseur, vous pouvez soit :

- **Payer votre facture.** Votre fournisseur vous envoie un **rappel qui prévoit un nouveau délai qui ne peut être inférieur à 14 jours calendrier.** Ce délai prend cours le troisième jour ouvrable qui suit celui où le rappel est envoyé au consommateur. En revanche, si ce rappel est envoyé par voie électronique, le délai de 14 jours commence à courir le jour calendrier qui suit celui où il est envoyé au consommateur.

- Négocier vous-même un plan de paiement avec votre fournisseur?;

- Négocier un plan de paiement via l'intermédiaire de votre CPAS ou d'un médiateur de dettes agréé;

Attention?! La lettre de rappel de votre fournisseur vous est facturée?! Afin d'éviter d'autres frais supplémentaires, prenez rapidement contact avec votre fournisseur d'énergie pour trouver une solution quant au paiement de votre facture.

Pour plus d'informations sur les frais liés à la lettre de rappel, voyez notre fiche "Mon fournisseur peut-il me facturer la lettre de rappel ?".

Bon à savoir?! En tant que consommateur, il n'est pas toujours facile de demander et d'obtenir un plan de paiement raisonnable, en tenant compte de ses revenus et de ses charges. N'hésitez donc pas à faire appel à des travailleurs sociaux (par exemple, à la cellule énergie de votre CPAS ou à un service de médiation de dettes agréé). Les travailleurs sociaux ont des lignes directes avec les fournisseurs d'énergie et leurs demandes sont souvent mieux accueillies.

Références légales

- Articles 29 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 32 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article XIX.2, §1 du Code de droit économique

Documents type

Date de mise à jour: Jeudi 07/12/23