Comment réagir si mon gaz et mon électricité sont coupés en hiver ?

22/12/2025

Votre gestionnaire de réseau de distribution ne peut pas couper votre gaz et/ou votre électricité pendant la période hivernale. Cependant, si votre gaz et votre électricité sont quand-même coupés, vous pouvez réagir.

Dans certaines situations, votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) ne peut **pas vous couper pendant la période hivernale**, c'est-à-dire du **1er novembre au 31 mars**. Pour plus d'informations, voyez notre actualité « Peut-on couper mon gaz et mon électricité en hiver ? ».

Si votre GRD ne respecte pas cette interdiction ou si vous êtes dans un cas de coupure admise, **vous pouvez réagir**.

Contacter votre GRD

Vous devez **l'informer de la coupure** et lui **demander la raison** de celle-ci.

Selon la raison de la coupure, différentes démarches sont possibles.

Si la coupure est due à :

Une décision du juge de paix

Le juge de paix peut ordonner la fin de votre contrat d'énergie. Pour plus d'informations, voyez notre rubrique « Je n'ai pas payé ma facture à temps ».

1. Vous devez demander à votre GRD d'**arrêter la coupure** et d'être **fourni** par lui au **tarif « X » le temps de trouver un autre fournisseur**. Ce tarif est très élevé.
2. Vous devez ensuite rechercher un **nouveau contrat d'énergie** chez un autre fournisseur. **Attention**, avant de faire commencer votre nouveau contrat d'énergie, le nouveau fournisseur doit respecter un **délai** de :
    - **3 semaines** pour l'électricité ;
    - **1 mois** pour le gaz.
3. Vous pouvez demander une **indemnisation uniquement** si la coupure pour cette raison intervient pendant la **période hivernale**. Pour plus d'informations, voyez notre fiche « J'ai été coupé par erreur. Comment et à qui puis-je demander une indemnisation ? »

La rupture de votre contrat d'énergie avec préavis ou opposition à la tacite reconduction

Votre fournisseur peut :

- **mettre fin** à votre contrat d'énergie à durée indéterminée, moyennant un **préavis de 2 mois**, sans passer devant le juge de paix ;
- **s'opposer à la reconduction tacite** de votre contrat d'énergie à durée déterminée **au moins 2 mois** avant la reconduction.

Pour plus d'informations, voyez notre rubrique « Mon fournisseur met fin à mon contrat d'énergie ».

1. Vous devez demander à votre GRD d'**arrêter la coupure** et d'être **fourni** par lui au **tarif « X » le temps de trouver un autre fournisseur**. Ce tarif est très élevé.
2. Vous devez ensuite rechercher un **nouveau contrat d'énergie** chez un autre fournisseur. **Attention**, avant de faire commencer votre nouveau contrat d'énergie, le nouveau fournisseur doit respecter un **délai** de :
    - **3 semaines** pour l'électricité ;
    - **1 mois** pour le gaz.
3. Vous pouvez demander une **indemnisation uniquement** si la coupure pour cette raison intervient pendant la **période hivernale**. Pour plus d'informations, voyez notre fiche « J'ai été coupé par erreur. Comment et à qui puis-je demander une indemnisation ? ».

Un déménagement problématique

Si vous **déménagez** dans un nouveau logement et que vous ne concluez **pas de contrat** d'énergie à votre nom, vous pouvez être **coupé**.

Vous devez donc **rechercher** rapidement un **contrat d'énergie** chez un fournisseur. Vous devez demander que votre contrat **commence immédiatement**.

Pour plus d'informations, voyez notre rubrique «Déménagement».

La fin des compteurs à carte/budget

Si vous **rechargez** votre compteur d'électricité et/ou de gaz avec une **carte**, votre compteur à carte (appelé « compteur à budget ») **ne fonctionnera bientôt plus**.

En pratique, vous ne pourrez **plus recharger votre compteur** parce que le système qui permet de le recharger ne fonctionnera plus. Vous serez donc **coupé** en gaz et/ou en électricité.

Pour plus d'informations, voyez notre actualité « La fin des compteurs à carte en Wallonie ».
Vous devez demander à votre GRD de remplacer votre compteur par un communicant en mode prépaiement rapidement.

Besoin d'aide ?

Si vous êtes coupé, nous pouvons vous aider ! Contactez notre **permanence juridique** :

- 081/24.70.10 :
    - les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30 ;
    - les mardis de 13h30 à 16h30 ;
    - les vendredis de 9h à 12h30

- info@energieinfowallonie.be

/! Notre permanence prend ses **congés** du **19 décembre au 4 janvier**. Pour plus d'informations, voyez notre actualité « Fermeture de notre permanence du 19 décembre au 4 janvier ».