

Je n'ai pas payé ma facture d'énergie dans les temps. Que va-t-il se passer ?

Notre réponse

Votre fournisseur d'énergie doit vous laisser un **délai de 15 jours minimum pour payer** votre facture d'énergie. Ce délai de 15 jours commence à courir à partir du jour de l'émission de la facture.

Si après ce délai vous n'avez pas payé votre facture d'énergie, votre fournisseur vous envoie un **rappel**. Ce rappel vous laisse un **nouveau délai de 10 jours minimum** pour soit :

- Payer votre facture,
- Négocier vous-même un plan de paiement avec votre fournisseur,
- Négocier un plan de paiement via l'intermédiaire de votre CPAS ou via un médiateur de dettes agréé,
- Demander le placement d'un compteur à budget.

Si à l'issue de ce nouveau délai de 10 jours minimum vous n'avez apporté aucune des solutions proposées ci-dessus, votre fournisseur vous envoie **une lettre de mise en demeure**. Cette mise en demeure vous est envoyée par la poste, **par simple courrier !** Votre fournisseur d'énergie vous laisse **un dernier délai supplémentaire de 15 jours** pour :

- Payer votre facture,
- Négocier vous-même un plan de paiement avec votre fournisseur,
- Négocier un plan de paiement via l'intermédiaire de votre CPAS ou via un médiateur de dettes agréé,
- Demander le placement d'un compteur à budget.

Si à l'issue de ce nouveau délai de 15 jours **vous ne réagissez toujours pas** à l'invitation de votre fournisseur de le contacter pour trouver une solution quant au paiement de vos factures d'énergie, celui-ci vous déclare en **défaut de paiement**.

Une fois que vous êtes déclaré en défaut de paiement, votre fournisseur d'énergie peut demander à votre gestionnaire de réseau (GRD) de vous placer un compteur à budget.

Votre fournisseur d'énergie peut demander le placement d'un compteur à budget **uniquement si les conditions suivantes sont réunies** :

- Vous êtes déclaré en défaut de paiement,
- Le montant dû à votre fournisseur est :
 - supérieur à 100 EUR s'il s'agit d'une facture d'électricité OU de gaz ;
 - supérieur à 200 EUR s'il s'agit d'une facture d'électricité ET gaz.
- Votre fournisseur d'énergie vous a invité à le contacter (ou à contacter votre CPAS ou un médiateur de dettes agréé) pour conclure un plan de paiement raisonnable, compte tenu du montant de votre dette et de votre situation financière. Votre fournisseur d'énergie doit vous préciser dans quel délai vous devez le contacter pour conclure un plan de paiement.

Si **vous êtes absent ou si vous empêchez le placement** du compteur à budget, votre GRD vous laisse un avis de passage et vous informe par courrier de l'impossibilité de placement du compteur à budget. Votre GRD en informe également votre fournisseur d'énergie. Celui-ci pourra alors demander la **coupure de votre compteur gaz et/ou électricité**.

Attention ! Les courriers de rappel et de mise en demeure vous sont facturés ! N'attendez pas de recevoir des courriers de rappel ou de mise en demeure pour négocier un plan de paiement avec votre fournisseur d'énergie.

Pour plus d'informations sur le placement d'un compteur à budget, voyez notre rubrique « Le placement d'un compteur à budget ».

Références légales

- Articles 29 et suivants de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Articles 32 et suivants de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Nouvel article 33bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Nouvel article 31ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz

Documents type

Schéma récapitulatif : les procédures de défaut de paiement et de placement de compteur à budget (à partir du 1/04/2019)

Date de mise à jour: Lundi 28/09/20