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

Notre réponse

Si vous recevez cette lettre, votre fournisseur vous considère en défaut de paiement. A partir de ce moment, la suite de la procédure appliquée par votre fournisseur sera différente en fonction de votre situation :

1. **Si vous êtes un client protégé fourni par un fournisseur commercial :**

Dès que vous êtes déclaré en défaut de paiement, vous êtes « droppé » (transféré) chez votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) qui vous fournit en énergie. Le GRD est alors appelé « fournisseur social ». Le fournisseur social vous avertit de ce transfert et des conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

Votre contrat d'énergie est clôturé chez le fournisseur commercial, tout comme la procédure de non-paiement des factures d'énergie.

Ce n'est que si vous développez une nouvelle dette chez le fournisseur social qu'une nouvelle procédure pourra reprendre.

2. **Si vous êtes un client protégé fourni par le fournisseur social (votre GRD**) :

Avec le courrier de défaut de paiement, **vous recevez un formulaire avec des solutions à cocher**, comme avec le courrier de mise en demeure. Vous disposez d'un délai de 30 jours pour mettre en place une solution.

Si vous cochez une plusieurs options dans le formulaire et que vous le renvoyez au fournisseur social, la procédure et le délai de 30 jours peuvent être suspendus temporairement.

Mais attention ! Tous les choix du formulaire ne permettent pas de suspendre automatiquement la procédure de non-paiement. Pour en savoir plus sur les choix du formulaire et leurs effets sur la procédure, voyez les fiches détaillant les différentes options dans la rubrique « J'ai reçu un courrier de mise en demeure », disponible ici.

Au-delà des propositions du formulaire, d'autres solutions sont envisageables, comme contester la facture auprès du fournisseur, ou lui demander des explications sur cette facture. A ce sujet, voyez notre fiche **«?**Puis-je demander des informations complémentaires sur ma facture à mon fournisseur ??».

Attention, si vous avez déjà complété et renvoyé le formulaire reçu au moment de la mise en demeure, et qu'une solution est en cours de discussion, vous ne devez pas forcément renvoyer une seconde fois le formulaire. Sauf si vous souhaitez ajouter une autre solution (case à cocher).

Si aucune solution n'est trouvée au terme du délai, votre fournisseur social peut choisir entre :

- demander au GRD **l'activation du prépaiement** (ou le placement du compteur à budget) ;
- Ou **saisir le juge de paix** pour demander :
    - Le **paiement** de la dette ;
    - Et/ou **l'activation du prépaiement** ;
    - Et/ou **la résiliation du contrat d'énergie** (mais il y a une incertitude sur ce point cas il n'y a pas toujours de contrat chez le fournisseur social).

Attention le fournisseur social est parfois privé du prépaiement !

- il ne pourra pas demander l'activation du prépaiement/placement du compteur à budget si le client **a refusé explicitement**.
- il devra annuler la procédure d'activation du prépaiement/placement du compteur à budget si le client refuse de le laisser entrer pour faire les installations nécessaires ou bien est absent à 2 reprises quand il essaie d'entrer chez lui pour faire les installations nécessaires.
- Si le client avait demandé l'introduction d'une requête conjointe avec le fournisseur social dans un des formulaires reçus, et que le fournisseur social a refusé cette solution, il ne peut plus demander l'activation du prépaiement ou le placement du compteur à budget si aucune solution n'est trouvée. Sa seule possibilité est de saisir le juge de paix.

Références légales

- Articles 30bis à 31bis de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 33bis à 34ter de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 02/05/23