

# Mon fournisseur peut-il refuser de m'accorder un plan de paiement ?

## Notre réponse

C'est possible.

Pour accepter ou refuser votre demande de plan de paiement proposé, les **fournisseurs d'énergie tiennent compte** :

- de votre **historique** de paiement : avez-vous déjà eu des plans de paiement ? Les avez-vous respectés ? Avez-vous demandé une réduction excessive du montant de vos factures d'acompte ? etc. ;
- du **montant de la dette**;
- du **stade de la procédure de défaut de paiement** dans lequel vous vous trouvez.

Ainsi, votre fournisseur d'énergie sera beaucoup plus enclin à accepter de vous octroyer un plan de paiement s'il s'agit de votre première dette ou de votre premier plan de paiement. Par contre, si votre fournisseur vous a déjà octroyé plusieurs plans de paiement par le passé et que ceux-ci n'ont pas été respectés, votre fournisseur pourrait refuser de vous octroyer un nouveau plan de paiement.

Dans le cadre d'une procédure de non-paiement ou de défaut de paiement, si votre fournisseur refuse votre proposition de plan de paiement, il doit vous prévenir par écrit et vous faire une contre-proposition de plan de paiement.

*Pour plus d'informations au sujet de la négociation d'un plan de paiement dans le cadre d'une procédure de non-paiement ou de défaut de paiement, consultez notre fiche à ce sujet.*

**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 notre service Energie Info Wallonie. Les travailleurs sociaux ont des lignes directes avec les fournisseurs d'énergie et leurs demandes sont souvent mieux accueillies.

**Bon à savoir !** Si votre fournisseur refuse de vous octroyer un plan de paiement, vous pouvez faire appel au Médiateur fédéral de l'Energie.

*Pour plus d'informations sur les plaintes devant le médiateur fédéral de l'énergie, voyez notre rubrique « le médiateur fédéral de l'énergie ».*

## Références légales

## Documents type

Date de mise à jour: Mardi 25/04/23