

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

Notre réponse

Une procédure appelée procédure de non-paiement est mise en place par votre fournisseur. Il doit respecter les différentes étapes de cette procédure.

La procédure résumée ci-dessous est la procédure mise en place pour les factures impayées pour lesquelles le **1er rappel a été envoyé après le 31 décembre 2022**.

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 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.

Pour en savoir plus sur le rappel, consultez notre sous-rubrique « [J'ai reçu un rappel?](#) ».

Si à l'issue de ce nouveau délai 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 courrier recommandé et par simple courrier**. Votre fournisseur d'énergie vous laisse un **délai supplémentaire de 15 jours** minimum.

Attention, le fournisseur **peut vous envoyer la mise en demeure uniquement** lorsque les conditions suivantes sont réunies :

- Le montant dû à votre fournisseur est :
 - Supérieur à 100 EUR s'il s'agit d'une dette d'électricité OU de gaz ;
 - Supérieur à 200 EUR s'il s'agit d'une dette d'électricité ET gaz.
- Vous n'avez pas mis en place une des solutions suivantes?:
 - payé votre dette,
 - conclu un plan de paiement
 - transmis à votre fournisseur une attestation du centre public d'action sociale ou du service de médiation de dettes agréé qui informe le fournisseur des négociations entreprises pour conclure un plan de paiement raisonnable.

Le courrier de mise en demeure est accompagné d'un formulaire à renvoyer complété à votre fournisseur. Ce formulaire vous permet de choisir une ou plusieurs mesures?:

- Demander la conclusion d'un plan de paiement
- Demander la pose d'un compteur à budget (activation de la fonction de prépaiement)
- Demander l'aide du CPAS
- Faire appel au Service régional de médiation pour l'énergie
- Demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes
- Demander la saisine du juge de paix par requête conjointe

Pour en savoir plus sur la mise en demeure et le formulaire qui l'accompagne, consultez notre sous-rubrique « [J'ai reçu un courrier de mise en demeure](#) »

Si, à l'issue de ce délai de 15 jours, aucune solution n'a été trouvée, et donc vous n'avez pas soit?:

- Payé la dette,
- Conclu un plan de paiement, respecté ce plan de paiement et payé à temps les nouvelles factures,
- Demandé l'introduction d'une requête conjointe devant le juge de paix à votre fournisseur,

Vous êtes déclaré en défaut de paiement par votre fournisseur, qui vous envoie un courrier de défaut de paiement. Ce courrier ne doit pas être envoyé par recommandé.

Attention, si vous avez **coché une plusieurs options dans le formulaire** reçu avec la mise en demeure et que vous l'avez renvoyé au fournisseur, **la procédure peut être suspendue temporairement**. Voyez la rubrique « J'ai reçu un courrier me déclarant en défaut de paiement » pour des fiches détaillant les différentes options.

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

Si aucune solution n'est trouvée au terme du délai, votre fournisseur 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.

Attention le fournisseur est parfois privé du prépaiement !

- Le fournisseur ne pourra pas demander l'activation du prépaiement/placement du compteur à budget au GRD si le client **a refusé explicitement**.
- Le GRD 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 le GRD essaie d'entrer chez lui pour faire les installations nécessaires.
- Si le client avait **demandé l'introduction d'une requête conjointe** avec le fournisseur dans un des formulaires reçus, et que **le fournisseur a refusé** cette solution, le fournisseur 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.

Bon à savoir?! Vous pouvez refuser l'activation du prépaiement/pose de compteur à budget auprès de votre fournisseur.

Pour plus d'informations sur la possibilité de refuser le prépaiement/ le placement d'un compteur à budget, voyez notre fiche « Puis-je refuser le placement d'un compteur à budget?? ».

Attention?! Si vous refusez ou entravez l'activation de la fonction de prépaiement (ou le placement du compteur à budget), le fournisseur peut demander au juge de paix la résiliation du contrat.

Si le juge de paix ordonne la résiliation de votre contrat, votre contrat avec votre fournisseur prend fin. Vous devez alors rapidement conclure un nouveau contrat avec un autre fournisseur pour éviter d'être coupé en gaz et/ou en électricité.

Pour plus d'informations sur la procédure de résiliation du contrat par le juge de paix, voyez notre fiche « Le juge de paix a décidé de résilier mon contrat d'énergie, vais-je être coupé ? »

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

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.

Voyez Schéma de procédure de non-paiement et de défaut de paiement.

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
- Article 33bis/1 du décret du 12 avril 2001 relatif à l'organisation du marché régional de l'électricité
- Article 31ter du décret du 19 décembre 2002 relatif à l'organisation du marché régional du gaz
- Article 112 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 15 décembre 2022 modifiant les arrêtés du gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz
- Article XIX.2, §1 du Code de droit économique

Documents type

Schéma synthétique de la procédure de non-paiement et de défaut de paiement

Schéma détaillé de la procédure de non-paiement et de défaut de paiement

Date de mise à jour: Jeudi 07/03/24