

# Que dois-je faire si je reçois une lettre de mise en demeure de mon fournisseur ?

## Notre réponse

Si vous recevez un courrier de mise en demeure de votre fournisseur, vous pouvez 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 d'un médiateur de dettes;
- **Demander le placement gratuit d'un compteur à budget.**

Votre fournisseur doit vous indiquer dans quel délai vous devez le contacter pour conclure un plan de paiement.

Votre fournisseur doit vous laisser un délai de **15 jours pour trouver une solution** quant au paiement de votre facture d'énergie.

**Attention ! Il est important de réagir** au courrier de mise en demeure de votre fournisseur. En l'absence de réaction, votre fournisseur vous déclare en défaut de paiement. Votre fournisseur peut alors demander à votre GRD de vous placer un compteur à budget.

**Attention !** Le courrier de mise en demeure vous est facturé !

**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 un service de médiation de dettes agréé). Les travailleurs sociaux ont des lignes directes avec les fournisseurs d'énergie et leurs demandes sont souvent mieux accueillies.

## Références légales

- Articles 30 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 33 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Articles 14 et 44 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure
- Articles 6 et 15 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 2 mai 2019 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et 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: Mercredi 19/04/23