# Je suis client protégé et 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.

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. **P**our en savoir plus sur le rappel, consultez notre sous-rubrique " J'ai reçu un rappel".????

**Si, à l'issue de ce nouveau délai**, aucune solution n'a été trouvée, votre fournisseur vous envoie **une lettre de mise en demeure par courrier recommandé et par courrier simple**. Votre fournisseur d'énergie vous laisse un dernier **délai supplémentaire de 15 jours** minimum.

Attention, le fournisseur ne peut vous envoyer la mise en demeure que 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.

Cette mise en demeure est **accompagnée d'un formulaire** vous permettant de cocher une ou plusieurs solutions que vous proposez de mettre en place.

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 ou 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 les fiches détaillant les différentes options.

Ensuite, 2 possibilités :

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

Vous êtes « droppé » (transféré) chez votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) qui vous fournit en énergie dès que vous êtes déclaré en défaut de paiement. Le GRD est alors appelé « fournisseur social ».

Votre contrat d'énergie est clôturé chez le fournisseur commercial, tout comme la procédure de défaut de paiement.

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 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 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.

Pour les factures impayées pour lesquelles le 1er rappel a été envoyé avant le 1er janvier 2023, la procédure est différente. Elle est expliquée dans la rubrique " Cette mise en demeure concerne une dette pour laquelle j'ai reçu un premier rappel avant le 1er janvier 2023"

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

## Références légales

- Articles 29 à 31bis de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Articles 32 à 34ter 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
- Ligne directrice de la Commission Wallonne Pour l'Energie, *Ligne directrice relative au suivi du client protégé alimenté par son gestionnaire de réseau de distribution suite à la déclaration de défaut de paiement par un fournisseur commercial,* 18 février 2019
- 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: Vendredi 30/01/26