

# Difficile de payer ma facture ? Je conclus un plan de paiement !

26/03/2020



Vous avez reçu votre facture d'énergie et vous constatez que vous n'arriverez pas à la payer en une fois ? Mieux vaut ne pas laisser la situation empirer, et contacter rapidement votre fournisseur afin de conclure un **plan de paiement**.

Vous pouvez demander un plan de paiement raisonnable dès que vous rencontrez des difficultés financières pour payer vos factures. Il s'agit d'une **solution concertée** entre le consommateur et le fournisseur qui permet également de **suspendre la procédure de défaut de paiement**.

Un **plan de paiement raisonnable**, c'est un plan de paiement qui tient compte de l'intérêt du fournisseur (c.à.d. récupérer le paiement de votre facture d'énergie) et du client (c.à.d. payer l'intégralité de votre dette en fonction de vos moyens).

L'initiative de proposer un plan de paiement peut venir de vous ou du fournisseur. Le plan de paiement proposé par votre fournisseur doit être basé sur des éléments dits «objectifs». Il s'agit notamment de votre profil client, du montant de votre dette, et de l'historique de votre compte client. La réglementation précise également que le plan de paiement doit tenir compte de votre situation financière. Votre fournisseur va ainsi regarder si vous avez déjà bénéficié de plans de paiement par le passé, si vous les avez respectés, s'il s'agit de votre première facture impayée, etc.

Vous pouvez négocier les mensualités et la durée du plan de paiement vous-même, ou bien en vous **faisant assister par un service compétent**, tel que le **CPAS** ou un **médiateur de dettes agréé**. 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** ou encore 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.

La conclusion d'un plan de paiement est gratuite, et vous pouvez toujours par la suite demander à votre fournisseur une adaptation du plan de paiement.

Les lettres de rappel de votre fournisseur doivent indiquer les coordonnées du service compétent auquel vous pouvez vous adresser pour obtenir un plan de paiement. Vous trouverez ici un modèle de lettre pour demander un plan de paiement à votre fournisseur.

*Pour plus d'informations sur les plans de paiement, consultez notre rubrique « Je conclus un plan de paiement ».*

*Pour plus d'informations sur les difficultés de paiement, n'hésitez pas à consulter notre onglet « Difficultés de paiement ».*

Publié le 26 mars 2020.