Je suis client protégé et je n'ai pas payé mes factures. Quelles seront les conséquences ?

Notre réponse

Les conséquences seront différentes selon votre statut :

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

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 ». Le fournisseur social vous avertit de ce transfert et des conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

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 un formulaire avec des solutions à cocher, comme avec le courrier de mise en demeure. Vous disposez d'un délai de 30 jours pour mettre en place une solution.

Attention, si vous avez coché une plusieurs options dans le formulaire et que vous l'avez renvoyé au fournisseur, la procédure et le délai de 30 jours peuvent être suspendus temporairement. Voyez les fiches détaillant les différentes options.

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 (il n'y a pas toujours de contrat chez le fournisseur social).

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.

3. **Si vous devenez client protégé régional au cours de la procédure de défaut de paiement :**

Si au cours de la procédure de défaut de paiement, vous découvrez que vous entrez dans les conditions pour devenir client protégé régional, vous devez informer votre fournisseur et le gestionnaire de réseau de distribution.

Vous serez alors transféré et alimenté par le gestionnaire de réseau de distribution qui vous informera de ce transfert et des conséquences notamment en ce qui concerne la fourniture minimale garantie.

Le gestionnaire de réseau de distribution deviendra alors votre fournisseur et vous serez fourni au tarif social. Dans cette situation, le GRD est appelé « fournisseur social ».

La procédure de défaut de paiement initiée par le fournisseur commercial prend fin.

Références légales

- Articles 26, 29 et 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 30, 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

Documents type