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

Notre réponse

Dans cette lettre, votre fournisseur doit vous laisser un délai de **15 jours minimum pour trouver une solution** quant au paiement de votre facture d'énergie.

Ce délai de 15 jours vous permet de soit :

Si vous recevez un courrier de mise en demeure de votre fournisseur, vous pouvez soit :

- Payer votre facture ;
- Demander l'activation du prépaiement ;
- Négocier un plan de paiement ;
- Demander l'aide du CPAS ;
- Faire appel à un service de médiation de dettes ;
- Contester la dette directement auprès du fournisseur ;
- Porter plainte auprès de la CWAPE ;
- Demander d'aller devant le juge de paix via une requête conjointe avec le fournisseur ;
- Ne pas réagir.

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

- Demander la conclusion d'un plan de paiement ;
- Demander l'activation de la fonction de prépaiement ;
- Demander l'aide du CPAS ;
- Faire appel au Service régional de médiation pour l'énergie ;
- Faire appel à un service de médiation de dettes ;
- Demander d'aller devant le juge de paix via une requête conjointe avec le fournisseur.

Attention ! Tous les choix du formulaire ne permettent pas de suspendre automatiquement ou d'arrêter la procédure de non-paiement.

Pour en savoir plus sur les choix du formulaire et leurs effets sur la procédure, consultez les autres fiches de la rubrique.

Au-delà des propositions du formulaire, d'autres solutions sont envisageables, comme contester la facture auprès du fournisseur, ou lui demander des explications sur cette facture.

A ce sujet, voyez notre rubrique « Je conteste ma facture » et notre fiche « Puis-je demander des informations complémentaires sur ma facture à mon fournisseur ? ».

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. Voyez la fiche "Je suis client protégé et je n'ai pas payé ma facture d'énergie dans les temps. Que va-t-il se passer ? "

Le courrier de mise en demeure vous est facturé ! Pour plus d'informations sur les frais liés à la lettre de mise en demeure, voyez notre fiche "Mon fournisseur peut-il me facturer la lettre de mise en demeure ?"

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.

Attention ! Votre fournisseur peut uniquement vous envoyer le courrier de mise en demeure à condition que :

- Le montant de votre dette est supérieur à 100 EUR s'il s'agit d'une facture d'électricité OU de gaz ;
- Le montant de votre dette est supérieur à 200 EUR s'il s'agit d'une facture d'électricité ET de gaz.

Votre fournisseur peut prévoir dans ses conditions générales qu'au moment de la mise en demeure, il peut vous réclamer immédiatement toutes les factures d'énergie dues mais dont la date d'échéance pour le paiement n'est pas encore passée. Ces factures dues mais non échues seront alors intégrées dans la procédure de défaut de paiement. Si le fournisseur agit ainsi, il doit le préciser dans la mise en demeure.

Références légales

- Articles 30 et 31 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

Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 30/08/23