Activation du prépaiement : comment réagir ? Peut-on me l’imposer ?

22/04/2026

Vous êtes déclaré en défaut de paiement et votre fournisseur demande à votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) de vous activer la fonction de prépaiement sur votre compteur communicant, comment pouvez-vous réagir ?

Dans quelle situation votre fournisseur peut-il demander l’activation du prépaiement ?

Si vous ne payez pas une ou plusieurs factures d’énergie malgré un rappel et une mise en demeure de votre fournisseur, ce dernier vous déclare en défaut de paiement. Dans le cadre de cette procédure, si vous n’êtes pas client protégé, votre fournisseur d’énergie peut demander à votre GRD d'activer la fonction prépaiement de votre compteur. Il doit respecter plusieurs conditions pour pouvoir faire cette demande au GRD.
Pour plus d’informations sur la procédure de défaut de paiement, voyez notre rubrique " Je n'ai pas payé ma facture à temps ".

Pouvez-vous refuser l’activation de la fonction de prépaiement ?

Oui vous pouvez **refuser** l’activation du prépaiement.

En pratique, il existe **2 cas de figure?:**

1. Vous avez un compteur **communicant.**

Dans ce cas, le gestionnaire de réseau peut activer le prépaiement à **distance** (sauf si la fonction communicante ne fonctionne pas ou a été désactivée). Si vous refusez le prépaiement, il est très important de **prévenir rapidement** le fournisseur, idéalement par **écrit**.
Dans le courrier que vous envoie le GRD pour vous informer de la date et de l’heure d’activation, le GRD mentionne les canaux et le délai pour notifier votre refus à votre fournisseur.

2. Vous avez un compteur **mécanique**.

Dans ce cas, le GRD doit vous placer un compteur communicant avant d’activer le prépaiement. Il est conseillé d’informer rapidement votre fournisseur de votre refus par téléphone, par mail ou par courrier. Mais nous vous conseillons de le faire par **écrit**.

Attention ! Sont également considérés comme refus?:

- Le fait d’empêcher?votre GRD d’accéder à votre compteur pour placer le compteur communicant
- Le fait d’être absent lors de son deuxième passage.

Si vous ne savez pas comment contacter votre fournisseur, vérifiez dans votre contrat et dans vos échanges avec votre fournisseur si vous avez une adresse mail à laquelle le contacter. Si vous n’en trouvez pas, vous pouvez consulter le site internet de la CWaPE (Commission Wallonne pour l’Energie), où vous trouverez une adresse mail pour presque tous les fournisseurs.?

Vous trouverez un modèle de refus dans l’onglet "Documents utiles".?

Vous pouvez aussi **contester**?la demande d’activation du prépaiement auprès du **Médiateur régional de l'énergie.?**

Vous trouverez plus d’informations sur la procédure de plainte auprès du Médiateur régional de l’énergie dans notre rubrique?"Le médiateur régional de l’énergie".?

Quel impact si vous refusez le prépaiement ?

Suite à votre refus, votre fournisseur peut décider de s’adresser au juge de paix pour lui demander l’activation du prépaiement et/ou la résiliation de votre contrat d’énergie. Le juge de paix peut analyser le conflit, vérifier si la dette dont le fournisseur réclame le paiement est due, et si la procédure de défaut de paiement a bien été respectée par le fournisseur.

Et si vous acceptez, comment cela fonctionne ?

Lors que votre compteur est en mode prépaiement, il faut payer l’énergie avant de la consommer. Vous devez donc recharger votre compteur pour pouvoir utiliser du gaz ou de l’électricité. Dès que les recharges sont épuisées, votre accès à l’énergie est coupé (ou limité si vous êtes client protégé).

Pour plus d’informations sur le fonctionnement du mode prépaiement, voyez notre rubrique Le fonctionnement du compteur communicant en mode prépaiement.

Lorsque votre GRD active le mode prépaiement d'un compteur communicant, il programme une **réserve de consommation d’un montant minimum de 20 Euros.**

Cela vous permet d'avoir de l'électricité ou du gaz **le temps de recharger votre compteur**.

Pour plus d’informations sur le rechargement du compteur communicant en mode prépaiement, voyez notre rubrique Le rechargement du compteur communicant en mode prépaiement.

Besoin d’aide ?

Contactez notre **permanence juridique** gratuite :

- 081/24.70.10
  - les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30
  - les mardis de 13h30 à 16h30
- info@energieinfowallonie.be