

Mon fournisseur peut-il refuser de m'accorder un plan de paiement ?

Notre réponse

C'est possible.

Pour accepter ou refuser votre demande de plan de paiement proposé, les **fournisseurs d'énergie tiennent compte** :

- de votre **historique** de paiement : avez-vous déjà eu des plans de paiement ? Les avez-vous respectés ? Avez-vous demandé une réduction excessive du montant de vos factures d'acompte ? etc. ;
- du **montant de la dette**;
- du **stade de la procédure de défaut de paiement** dans lequel vous vous trouvez.

Ainsi, votre fournisseur d'énergie sera beaucoup plus enclin à accepter de vous octroyer un plan de paiement s'il s'agit de votre première dette ou de votre premier plan de paiement. Par contre, si votre fournisseur vous a déjà octroyé plusieurs plans de paiement par le passé et que ceux-ci n'ont pas été respectés, votre fournisseur pourrait refuser de vous octroyer un nouveau plan de paiement.

Dans le cadre d'une procédure de non-paiement ou de défaut de paiement, si votre fournisseur refuse votre proposition de plan de paiement, il doit vous prévenir par écrit et vous faire une contre-proposition de plan de paiement.

Pour plus d'informations au sujet de la négociation d'un plan de paiement dans le cadre d'une procédure de non-paiement ou de défaut de paiement, consultez notre fiche à ce sujet.

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 notre service Energie Info Wallonie. Les travailleurs sociaux ont des lignes directes avec les fournisseurs d'énergie et leurs demandes sont souvent mieux accueillies.

Bon à savoir ! Si votre fournisseur refuse de vous octroyer un plan de paiement, vous pouvez faire appel au Médiateur fédéral de l'Energie.

Pour plus d'informations sur les plaintes devant le médiateur fédéral de l'énergie, voyez notre rubrique « le médiateur fédéral de l'énergie ».

Références légales

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 25/04/23