FORMULAIRE À RETOURNER COMPLÉTÉ À TOTALENERGIES

PRÉNOM : *NOM :*

NUMÉRO DE CLIENT CHEZ TOTALENERGIES

NUMÉRO DU CODE EAN :

ADRESSE POSTALE :

ADRESSE EMAIL :

TÉLÉPHONE :

Ce formulaire vous permet de signifier à votre fournisseur la ou les solutions que vous souhaitez mettre en œuvre pour rembourser votre dette.

Les solutions marquées par un ***** ne peuvent pas être appliquées en même temps.

Vous pouvez renvoyer le formulaire à l'adresse suivante :
adresse fournisseur Rue Saint-Laurent, 54 – 4000 Liège
ou par courriel :
adresse email fournisseur care@totalenergies.be

Ce formulaire peut également être complété en ligne sur le site Internet de :
site fournisseur *TOTALENERGIES]* :https://totalenergies.be/fr/particuliers/documents-utiles.
En renvoyant ce formulaire complété, vous vous engagez à mettre en œuvre les mesures nécessaires dans les plus brefs délais. Le seul renvoi du formulaire ne suspend pas la procédure prévue en cas de non paiement ou de défaut de paiement. Si vous contestez une partie de la dette, vous pouvez le signaler à votre fournisseur.

Une explication détaillée de toutes ces possibilités se trouve sur le site : www.wallonie.be/defaut-de-paiement

VEUILLEZ COCHEZ LA OU LES MESURES AUXQUELLES VOUS FAITES APPEL :

☐ **demander la conclusion d'un plan de paiement raisonnable**

Si vous cochez cette case, vous pouvez envoyer une proposition de plan de paiement à votre fournisseur en même temps que le renvoi du formulaire. Ce plan de paiement doit permettre d'apurer les factures impayées mais il doit aussi tenir compte de votre budget et vous permettre de continuer à faire face à vos autres obligations financières. Votre fournisseur peut vous envoyer une contre-proposition de plan de paiement. Vous devrez répondre à la contre-proposition ou à la proposition de votre fournisseur dans les 15 jours. Si vous refusez ou si vous ne répondez pas, la procédure de défaut de paiement se poursuivra. Si vous ne faites pas de proposition, votre fournisseur vous en enverra une. Vous devrez alors répondre dans un délai de 15 jours.

☐ **demander l'activation de la fonction de prépaiement**

En cochant cette case, vous demandez explicitement à Choisissez un élément. [fournisseur/fournisseur social] d'activer la fonction de prépaiement sur votre compteur. Si vous ne disposez pas encore d'un compteur communicant, il sera placé pour permettre l'activation de cette fonction. Dès l'activation du prépaiement, toute l'énergie consommée à votre domicile devra être prépayée.

L'activation de la fonction de prépaiement ne remboursera pas votre dette passée.

☐ **demander l'aide du C.P.A.S**

En cochant cette case, vous informez fournisseur TotalEnergies que vous allez solliciter l'aide du CPAS de votre commune. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le CPAS en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre dossier, le CPAS pourra vous aidez à mieux comprendre vos factures d'électricité, vous assister dans la négociation d'un plan de paiement avec à fournisseur TotalEnergies, vous aider financièrement, vous guider concrètement pour consommer moins et mieux et vous informer des différentes primes disponibles pour réduire la consommation de votre logement. Ce service est gratuit et est accessible à tout citoyen.

Vous trouverez les coordonnées de votre CPAS sur le site du SPP Intégration sociale : https://www.mi-is.be/fr/liste-des-cpas

☐ **faire appel au Service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE ***

En cochant cette case, vous informez fournisseur TotalEnergies que vous allez déposer une plainte contre lui auprès du Service régional de méditation pour l'énergie. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le Service de médiation en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

La méditation est-indiquée si vous estimez être victime d'une erreur ou d'une faute de la part de fournisseur TotalEnergies ou encore si ce dernier n'a selon vous pas respecté la législation. Le Service régional de médiation analyser votre plainte et formulera ses recommandations motivées, tant à TotalEnergies qu'à vous. Ce service est gratuit.

Pour que votre plainte soit valable, il faut que vous ayez au préalable interpellé TotalEnergies au moins une fois par écrit (courriel, courrier, fax,…) sur le problème.

Pour toutes les informations relatives au Service régional de médiation pour l'énergie et pour déposer une plainte, voir l'adresse suivante : https://www.cwape.be/srme/mediation

☐ **demander le lancement d'une procédure de médiation de dettes**

En cochant cette case, vous informez fournisseur TotalEnergies que vous allez initier une procédure de médiation de dettes auprès d'un service agréé. La procédure de non paiement ne sera suspendue que si le médiateur en fait explicitement la demande auprès du fournisseur.

Après analyse de votre budget et de vos dettes actuelles, le service de médiation de dettes pourra négocier pour vous des plans de paiement avec vos différents créanciers dont TotalEnergies. Il pourra également négocier l'annulation de certains frais auprès de ces créanciers. Il assurera enfin avec vous le suivi de vos paiements, conformément aux plans de paiement négociés. L'intervention d'un Service de médiation de dette agréé est gratuite.

Vous trouverez ici la liste des services de médiation de dettes agrées les plus proches de chez vous : https://observatoire-credit.be/fr/prestataires

☐ **demander la saisine du juge de paix par requête conjointe ***

En cochant cette case, vous informez fournisseur TotalEnergies que vous contestez totalement ou partiellement les montants qu'il vous réclame et que vous souhaitez que le juge de paix tranche ce litige.

TotalEnergies peut rédiger une requête conjointe qu'il vous faudra signer endéans un délai de 7 jours ouvrables, qui sera ensuite déposée au greffe de la justice de paix de votre domicile. Une audience sera fixée et vous pourrez exposer vos arguments selon les règles du Code judiciaire.

Si vous introduisez une requête en justice de paix, vous ne pourrez plus bénéficier de l'aide du service régional de médiation pour l'énergie de la CWaPE.

Si vous le souhaitez, vous pouvez vous faire assister par un avocat, dont les services sont partiellement ou totalement gratuits si vous rencontrez les conditions de l'aide juridique de seconde ligne (pour plus d'informations, voir https://avocats.be/fr/tout-savoir/combien-ca-coute).