Je ne suis pas d'accord avec ma facture. Puis-je la contester?

Notre réponse

Oui.

Si vous n’êtes pas d’accord avec le montant ou un autre élément de votre facture vous pouvez la contester auprès de votre fournisseur.

Attention ! Il est toujours préférable de formuler votre plainte, question ou réclamation **par écrit** (courrier recommandé, courrier, mail, etc.). En cas de désaccord avec votre fournisseur, vous aurez besoin d’une **preuve** de votre démarche pour pouvoir saisir le médiateur fédéral ou régional ou agir en justice.

Si votre fournisseur **ne vous répond pas dans les 20 jours ouvrables**, ou si **vous n’êtes pas satisfait de sa réponse**, vous avez encore la possibilité de déposer une plainte à un **service de médiation pour l’énergie.**
Pour plus d’informations, voyez notre rubrique « Je dépose plainte devant le médiateur »

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez une aide dans vos démarches.

Références légales

- Article 2 de l’Arrêté royal du 18 janvier 2008 relatif au service de médiation pour l’énergie
- Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l’électricité et du gaz » - (2018)

Documents type

Date de mise à jour: Jeudi 03/09/20