

Mon fournisseur a-t-il un délai pour répondre à ma question/plainte ?

Notre réponse

Oui.

Si votre fournisseur d'énergie a signé "L'accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz", il doit répondre à votre question/plainte :

- **dans les 10 jours ouvrables, en cas de contestation d'une facture** (ou, en tout cas avant la date limite de paiement).
- **dans les 5 jours ouvrables**, pour toutes les autres questions/plaintes (une demande d'information sur votre domiciliation, une plainte sur le service clientèle, etc.).

Tous les fournisseurs ont signé cet accord sauf Octa plus et Cociter.

Si votre fournisseur n'a pas signé "L'accord", il doit répondre à vos questions et plaintes **dans les 15 jours**.

Sous l'onglet documents utiles, vous trouverez la liste des différents fournisseurs signataires de l'Accord.

Votre fournisseur doit aussi mentionner si la plainte est fondée ou non, et/ou si elle doit être examinée davantage.

Si vous n'avez pas de réponse de votre fournisseur dans les 20 jours ouvrables ou si la réponse donnée ne vous satisfait pas, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un service de médiation pour tenter de trouver une solution amiable au litige.

Pour plus d'informations sur les services de médiation de l'énergie, voyez notre rubrique "Je dépose plainte devant le médiateur".

Références légales

- Chapitre 4 de l' Accord - Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz (2018)
- Articles 7 et 7bis de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Articles 7 et 7bis de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

Documents type

Schéma : les fournisseurs signataires de l'Accord - Le consommateur dans le marché libre du gaz et de l'électricité - 2025

Date de mise à jour: Mercredi 30/11/22