Je ne comprends pas ma facture. Qui puis-je contacter ?

Notre réponse

Contactez votre fournisseur si vous ne comprenez pas votre facture. De préférence, contactez-le par écrit, vous aurez ainsi des preuves de vos démarches.

Vous trouverez les coordonnées de votre fournisseur sur votre facture.

Pour les fournisseurs qui ont signé l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » (c'est-à-dire tous les fournisseurs à l'exception d'Octa +, Bolt, Elegant et Cociter), une réponse doit être apportée dans les 5 jours ouvrables (ou dans les 10 jours ouvrables si vous contestez la facture).

Vous trouverez notre schéma récapitulatif sur les fournisseurs signataires de l'Accord dans l'onglet Document Utiles.

Que votre fournisseur soit signataire de l'Accord ou non, il doit vous répondre dans un délai de 10 jours ouvrables. Lorsqu'il vous répond, il doit au moins indiquer si votre demande est fondée ou non, ou si elle doit être examinée davantage.

Vous trouverez un modèle de courrier pour contester une facture incompréhensible dans l'onglet Documents utiles.

Si votre fournisseur ne vous répond pas ou si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez déposer une plainte devant un médiateur.
Consultez notre rubrique Je dépose plainte devant le médiateur.

Si vous ne comprenez pas votre facture, vous pouvez également nous contacter.

Références légales

- Article 7 § 1, 15° et §2, 7° de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 § 1, 13° et §2, 7° de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Chapitre 4.1.1. de l'Accord "Le consommateur dans la marché libre de l'électricité et du gaz" (Dernière version en vigueur, 2018)

Documents type

Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation - incompréhension de la facture

Attention ! *Les modèles proposés sont des modèles généraux. Ils ne sont pas adaptés aux spécificités de votre situation. A vous de les retravailler en fonction.*
Ces modèles ne sont pas exhaustifs et n'engagent pas la responsabilité d'Énergie Info Wallonie.
Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter .

Date de mise à jour: Jeudi 28/03/24