J’ai contesté ma facture, mon fournisseur a-t-il un délai pour me répondre ?

Notre réponse

Oui.

Votre fournisseur doit vous répondre dans les **10 jours calendriers**.

Lorsqu’il reçoit votre demande, votre fournisseur doit indiquer si elle lui semble **fondée ou non** et **motiver** sa réponse. S’il veut l’examiner davantage, il doit vous dire dans quel **délai** il vous répondra.

Si votre fournisseur a **signé** l’Accord « Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz », certaines **règles supplémentaires** s’appliquent. Votre fournisseur doit :

- vous répondre **avant la date limite du paiement de la facture** ;
- **suspendre** immédiatement son **recouvrement** tant qu’il ne vous a pas répondu. Si votre fournisseur vous répond que votre réclamation est **fondée**, il doit :
    - maintenir la **suspension** et vous le dire clairement ;
    - préciser clairement le montant qu’il estime **non contesté** et la date à laquelle vous devez le payer.

Bon à savoir ! La plupart des fournisseurs en Wallonie sont signataires de l’Accord Octa +, Elegant, Cociter et Bolt ne sont pas signataires.

Vous trouverez notre schéma récapitulatif des fournisseurs signataires de l'Accord dans l'onglet Document utiles.

Références légales

- Article 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
- Article 7 et 7bis° de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Points 4.1. de l'Accord "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et 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: Vendredi 13/02/26