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

Notre réponse

Oui.

Votre fournisseur doit répondre dans les **15 jours** à vos questions et réclamations liées à une facture. Dans cette réponse, il est au moins mentionné si la plainte est fondée ou non, ou si elle doit être examinée davantage.

De plus, si votre fournisseur est signataire de l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » (tous les fournisseurs, à l'exception d'Octa plus et Cociter) :

- il doit répondre dans un délai de **10 jours ouvrables** à toute contestation de factures, et dans un délai de **5 jours ouvrables** pour toute autre contestation ou question.
- il doit en tout cas vous répondre avant la date limite de paiement de la facture ;
- si la plainte doit encore être examinée, le fournisseur doit **indiquer la date à laquelle vous recevrez une réponse définitive** ;
- dès réception de la réclamation et jusqu'à la réponse définitive du fournisseur, **le recouvrement des montants est suspendu et aucun frais de rappel ne peut vous être réclamé pendant le traitement de la plainte.**

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 récapitulatif: les fournisseurs signataires de l'Accord - Le consommateur dans le marché libre du gaz et de l'électricité - décembre 2018

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