Dans quel délai puis-je contester ma facture d'énergie si je ne suis pas d'accord ?

30/07/2019

Cela dépend.

En fonction de l'élément de votre facture qui vous paraît erroné, vous disposez d'un délai plus ou moins long pour le contester.

Par exemples :

- vous êtes client protégé fédéral et vous constatez que le tarif social n'a pas été appliqué. Vous pouvez contester vos factures plusieurs années après les avoir reçues ;
- vous constatez une erreur dans vos index, ceux-ci peuvent être rectifiés (et donc contestés) jusqu'à deux ans en arrière, à dater de votre dernier relevé index.

En plus de ces délais spécifiques, si votre **fournisseur est signataire de l'Accord** « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » **(tous les fournisseurs sauf Mega et Cociter)**, il a l'obligation de prévoir un délai de contestation de **12 mois minimum**, à dater de la réception de la facture, quel que soit l'élément contesté. Vous pouvez donc contester votre facture dans un délai de 12 mois minimum après la réception de cette facture. Il se peut que votre fournisseur ait prévu un délai plus long dans ses conditions générales.

Si votre fournisseur n'est **pas signataire de l'Accord** (Mega ou Cociter), vérifiez les conditions générales de votre contrat.

N'hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez plus d'informations sur votre situation spécifique.

Pour plus d'informations sur la contestation d'une facture, voyez également notre rubrique « Je conteste ma facture ».

Publié le 30 juillet 2019.