

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

19/12/2019



**Oui.**

**Si votre fournisseur d'énergie a signé "l'Accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz"** (tous les fournisseurs, sauf Mega et Cociter), 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.).

**Si votre fournisseur n'a pas signé l'Accord** (Mega et Cociter), il doit répondre à vos questions et plaintes **dans les 10 jours ouvrables**.

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

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.

Si vous n'avez pas de réponse de votre fournisseur après 20 jours ouvrables vous pouvez déposer une plainte auprès du Service régional de médiation pour l'énergie (SRME).

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

Publié le 19 décembre 2019.