Mon fournisseur peut-il continuer à m’envoyer des courriers de recouvrement s’il n’a pas répondu à ma contestation ?

Notre réponse

Les fournisseurs (sauf Octa+, Bolt, Elegant et Cociter) **sont tenus de suspendre le recouvrement d’une facture contestée, tant qu’ils n’ont pas répondu à la contestation**. Pour le service Energie Info Wallonie, la suspension du recouvrement implique la suspension de l’envoi de courriers de recouvrement, et donc, la suspension de la procédure de non-paiement des factures d’énergie si elle est en cours au moment de la contestation.

Si la contestation est fondée, le recouvrement de la facture reste suspendu.

Cependant, en pratique, certains fournisseurs continuent à envoyer des courriers de recouvrement sans répondre aux contestations de facture. Cette pratique est contestable.

Tous les fournisseurs sauf Octa+, Bolt, Elegant et Cociter se sont engagés à respecter cette obligation en signant l’’Accord de protection des consommateurs d’énergie intitulé “Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz”.

Références légales

- Point 4.1.2 de l’Accord “Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz”

Documents type

Date de mise à jour: Mardi 02/05/23