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

Notre réponse

Oui.

Votre fournisseur doit vous répondre dans les **10 jours calendriers**. Mais dans certains cas, le délai de réponse est **plus court**.

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.

1. Explications sur la facture

Si vous demandez **plus d'informations** ou des **explications** sur votre facture, votre fournisseur doit vous **répondre** dans les **5 jours ouvrables**. Par exemple, les index sont-ils réels ou estimés, quels tarifs ont été appliqués, etc.
Vous pouvez poser des questions sur les factures **reçues** et à **venir**.
L'éventuelle procédure de non-paiement est **suspendue** dans l'attente de la réponse du fournisseur.

2. Fournisseur signataire de l'Accord

Si votre fournisseur a **signé** l'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz », il doit vous répondre :

- **avant la date limite du paiement** de la facture si vous **contestez** votre facture ;
- **dans les 5 jours ouvrables pour toutes les autres demandes** (par exemple si vous demandez des informations sur votre contrat).

Si votre fournisseur a **signé** l'Accord, il y a **2 obligations supplémentaires :**

- S'il a besoin d'informations de **tiers** pour vous répondre (par exemple, du gestionnaire de réseau de distribution), il doit :
  - vous le dire ;
  - préciser les informations dont il a besoin et qui a ces informations ;
  - vous dire dans **quel délai** il vous répondra après réception de ces informations ;
  - **immédiatement demander** ces informations au tiers.

- Si vous **contestez** une facture, votre fournisseur doit **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.
- Si votre fournisseur a signé l'Accord, le non-respect des délais précités constitue une pratique commerciale déloyale au sens de l'article VI.100 du Code de droit économique. Vous pouvez signaler cette pratique auprès de l'Inspection économique du SPF Economie.
  Pour plus d'informations sur le signalement l'infraction auprès de l'Inspection économique, voyez le site du SPF Economie.

3. Pas de réponse

Si vous n'avez **pas de réponse** de votre fournisseur dans les **20 jours ouvrables** ou 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.
Pour plus d'informations sur les services de médiation de l'énergie, voyez notre rubrique "Je dépose plainte devant le médiateur".

Références légales

- Articles 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
- Articles 7 et 7bis de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Chapitre 4 de l' Accord - Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz (2018)
- Article VI.100 du Code de droit économique

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