



Publié sur *Espace Jeunes* (<https://espace-jeunes.droitsquotidiens.be>)

[Accueil](#) > Que faire si je ne suis pas d'accord avec mes factures de gaz et d'électricité ? (Wallonie)

- [Notre réponse](#)
- [Références légales](#)
- [Documents types](#)
- [Accord "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz" \[1\]](#)

Aucun document type lié

Mise à jour :

Mardi 11 Février 2020

Applicable en :

- Région wallonne
- [Imprimer cette question](#)
- [Envoyer par e-mail](#)
- [Réagir à cette fiche](#)

Vous pouvez **contester** votre facture directement **auprès de votre fournisseur** par :

- un contact téléphonique avec le service clientèle, le numéro de téléphone est mentionné sur la facture;

- le formulaire de réclamation standardisé que le fournisseur met à votre disposition sur son site web;
- un courrier ou un mail.

Privilégiez le courrier recommandé ou le mail pour conserver une trace de votre contestation.

Votre fournisseur devra **répondre à votre demande dans un délai qui ne peut pas dépasser 10 [jours ouvrables](#) [2]** et doit vous dire :

- si la réclamation est justifiée ou non;
- ou bien si l'examen de la réclamation doit être approfondi.

Lorsque la réclamation relative à une facture est justifiée ou si son examen doit être approfondi, le recouvrement des montants contestés est suspendu immédiatement.

Si le fournisseur ne répond pas dans les 20 jours de votre demande ou si sa réponse ne vous satisfait pas, vous pouvez déposer une plainte auprès d'un service de médiation de l'énergie pour tenter de trouver une solution amiable au litige. Pour plus d'information, voyez le site [Energie Info Wallonie](#) [3].

Votre plainte sera prise en compte uniquement si vous démontrez que vous avez effectué des démarches infructueuses auprès de votre fournisseur. L'idéal est de joindre à votre plainte une copie de votre réclamation auprès du fournisseur et de sa réponse éventuelle.

Vous pouvez aussi contester la facture devant les cours et tribunaux. Voyez le site [Energie Info Wallonie](#) [3] pour plus d'informations.

Mais attention, avant de contester, assurez-vous d'abord que vous n'avez pas modifié vos habitudes de consommation. Souvent, la venue d'un enfant, l'hébergement d'un parent, l'installation d'une seconde salle de bain, l'aménagement du grenier sont des éléments dont il faut tenir compte.

©Droits Quotidiens asbl

Ces questions réponses constituent une source d'information générale. Leur exploitation de manière indépendante doit faire l'objet de la plus grande prudence. Il est vivement conseillé de vérifier l'applicabilité au cas spécifique.

Envoyer par e-mail

Votre nom *

Votre e-mail *

E-mail du destinataire *

Sujet *

Message *

Envoyer

*

Réagir à cette fiche

Votre nom *

Votre e-mail *

Sujet *

Message *

Envoyer

URL source: <https://espace-jeunes.droitsquotidiens.be/fr/question/que-faire-si-je-ne-suis-pas-daccord-avec-mes-factures-de-gaz-et-delectricite-wallonie>

Liens

[1] <https://economie.fgov.be/sites/default/files/Files/Energy/accord-electricity-fr.pdf>

[2] <https://espace-jeunes.droitsquotidiens.be/fr/lexique/jour-ouvrablesjours-ouvrables>

[3] <https://www.energieinfowallonie.be/fr/plaintes-et-recours>