

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

23/11/2020



## Oui.

Si votre fournisseur d'énergie a **signé "l'Accord - Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz"**, 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"**, il doit répondre à vos questions et plaintes **dans les 10 jours ouvrables**.

Vous trouverez ici la liste des différents fournisseurs signataires de l'Accord.

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

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 au litige.

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

Publié le 23/11/2020.