Fournisseurs d’énergie joignables par téléphone et par mail à partir du 1er janvier 2026

08/12/2025

À partir du 1er janvier 2026, votre fournisseur d’énergie doit être joignable par téléphone au moins de 9h à 17h les jours ouvrables et par mail. Attention, il y existe une exception pour les contrats 100% en ligne (numérique).

Joignable par téléphone et par mail

Votre fournisseur d’énergie doit **être joignable** par :

- **téléphone** au moins de **9h à 17h** les **jours ouvrables**, sans frais supplémentaires ;
- **mail**.

Exception pour les contrats 100% en ligne

Votre fournisseur peut proposer des contrats qui **excluent** la possibilité de le contacter par téléphone. Il peut le faire uniquement si toutes ces **conditions** sont remplies :

- Votre fournisseur vous a **informé** de cette exclusion **clairement et par écrit avant la conclusion** du contrat.
- Vous avez **consenti expressément par écrit** à cette exclusion.
- Votre contrat doit être commercialisé de manière claire sous un **nom** qui met en avant le caractère **exclusivement en ligne du contrat**.
- Votre fournisseur doit être **joignable à tout moment par mail**.

Même si vous avez un contrat 100% en ligne (numérique), vous pouvez **demander** à votre fournisseur de vous **contacter par téléphone** via votre **espace client** sur le site internet de votre fournisseur.

Votre fournisseur doit vous **contacter par téléphone** dans un délai de **2 jours ouvrables** à dater de la réception de votre demande, ou plus tard si vous lui en faites la demande.

Confirmation des accords

Après l’appel avec votre fournisseur, il doit vous **confirmer dans les 2 jours ouvrables** les accords financiers ou contractuels que vous avez conclus avec lui. Cette confirmation peut être **envoyée** par :

- voie postale (courrier) ;
- mail ;
- SMS.

Pour quels contrats ?

Ces nouvelles règles s’appliquent aux **contrats de gaz et d’électricité** :

- **conclus après** le 1er janvier 2026 ;
- **déjà en cours avant** le 1er janvier 2026 et **renouvelés après** le 1er janvier 2026 ;
- des **clients résidentiels** (pas aux clients professionnels).

Besoin d'aide ?

Contactez notre **permanence juridique** gratuite :

- 081/24.70.10
  - Les lundis, mercredis et jeudis de 9h à 12h30 et de 13h30 à 16h30
  - Les mardis de 13h30 à 16h30
- info@energieinfowallonie.be