

# Comment puis-je contester ma facture d'énergie ?

## Notre réponse

**Dans un premier temps**, vous devez vous adresser à  **votre fournisseur**, soit :

- via un contact téléphonique avec le service clientèle du fournisseur (le numéro de téléphone est mentionné sur la facture),
- via un formulaire de contact/réclamation disponible sur le site web du fournisseur,
- via un courrier ou un mail.

**Attention !** Il est toujours préférable de formuler votre plainte, question ou réclamation **par écrit** (courrier recommandé, courrier, mail, etc.). En cas de désaccord avec votre fournisseur, vous aurez besoin d'une **preuve** de votre démarche pour pouvoir saisir le médiateur fédéral ou régional ou agir en justice.

*Vous trouverez des modèles de courriers de contestation grâce à notre outil [Un document sur mesure](#).*

Afin d'augmenter vos chances que la plainte aboutisse, il est préférable de bien motiver votre demande : « Voici le relevé régulier de mes index », « J'ai changé de chaudière », « La composition de mon ménage a changé », « Voici la photo de mon compteur », etc.

### **Attention !**

*Si la plainte est fondée, vérifiez que la procédure entreprise pour le non-paiement de vos factures (procédure de défaut de paiement ou de placement d'un compteur à budget) a bien été suspendue ! N'hésitez pas à nous contacter dans le cas contraire.*

## Références légales

- Article 7 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

## Documents type

Date de mise à jour: Jeudi 03/09/20