Dans quel délai puis-je contester ma facture d’énergie si je ne suis pas d’accord ?

Notre réponse

Cela dépend.

En fonction de l’élément de votre facture qui vous paraît erroné, vous disposez d’un délai plus ou moins long pour le contester. Par exemple, si vous êtes client protégé fédéral et que vous constatez que le tarif social n’a pas été appliqué, vous pouvez contester vos factures plusieurs années après les avoir reçues.

Autre exemple, si vous constatez une erreur dans vos index, ceux-ci peuvent être rectifiés (et donc contestés) jusqu’à deux ans en arrière, à dater de votre dernier relevé index.

En plus de ces délais spécifiques, si votre fournisseur est **signataire de l’Accord** (tous les fournisseurs sauf Mega et Cociter), il a l’obligation de prévoir **un délai de contestation de 12 mois minimum**, à dater de la réception de la facture, quel que soit l’élément contesté. Vous pouvez donc contester votre facture dans un délai de 12 mois minimum après la réception de cette facture. Il se peut que votre fournisseur ait prévu un délai plus long dans ses conditions générales.

Si votre fournisseur n’est **pas signataire de l’Accord** (Mega ou Cociter), vérifiez les conditions générales de votre contrat.

N’hésitez pas à nous contacter si vous souhaitez plus d’informations sur votre situation spécifique.

Vous trouverez notre schéma récapitulatif des fournisseurs signataires de l’Accord dans l’onglet Document utiles.

Références légales

- Chapitre 2.3.2.a, Point B, 15) de l'Accord "Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz" (Dernière version en vigueur, 2018)
- Article 219 § 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d’électricité en Région wallonne et l’accès à ceux-ci
- Article 189 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci

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: Jeudi 03/09/20