***Courrier/courriel à adresser conjointement au fournisseur et au gestionnaire du réseau***

**Lettre type – Client Prosumer - Demande de révision d’index et des consommations (Conteste prise en compte d’index intermédiaire(s) pour l’établissement du décompte annuel**

*Ce modèle de courrier est mis à votre disposition par le Service régional de médiation pour l’énergie en Région wallonne. Il constitue un support pour vos démarches. Nous vous invitons à le compléter et à l’adapter à votre situation spécifique*

[Nom du fournisseur]

[Rue, n°]

[Code postal + Ville]

[Ville], le [date]

**Concerne : prise en compte d’index à une/des date(s) intermédiaire(s) entre deux relevés annuels.**

Réf. Client : [numéro de client]

Adresse concernée :

Code EAN Electricité : 54144 [complétez l’EAN] ;

Compteur *[précisez s’il s’agit d’un compteur :]* simple tarif/ bi-horaire

Facture(s) contestée(s) n° : [numéro], émise(s) le [date].

Madame, Monsieur,

À la réception de la facture n° émise le [date], j’ai constaté que ma facturation *[précisez :]* annuelle/de décompte de clôture (allant du [date] au [date]) a été scindée *[précisez :]* en deux/ plusieurs périodes distinctes, suite à la prise en compte d’un/d’index intermédiaire(s) au [date].

Je conteste la prise en compte de cet/ces index au niveau de la facturation, car il(s) fait/font suite à [précisez : une/des intervention(s) technique(s) réalisée(s) à l’initiative du gestionnaire du réseau], et non à ma demande (*[indiquez ici l’objet de ces interventions :* changement de compteur défectueux/ réparation de la télécommande pour le basculement des registres jour/nuit/ relevé agent hors de la période habituelle, …).

Compte tenu de ce qui précède, je demande à [nom du gestionnaire du réseau :] ORES/ RESA/ AIEG/ REW/ … et au fournisseur [nom de celui-ci] la suppression de cet/ces index intermédiaire(s) et l’adaptation de la facturation correspondante, conformément à la réglementation en vigueur en matière de compensation[[1]](#footnote-1)

Vous trouverez, en annexe/pièce jointe, la copie de la/des fiche(s) technique(s) liée(s) à l’/les intervention(s) technique(s) effectuée(s) par [nom du gestionnaire du réseau].

*Textes en option.*

[Dans l’intervalle, pourriez-vous mettre cette facture en suspens comme le prévoient vos conditions générales (si tel est le cas) / m’accorder un délai de paiement suffisant, le temps que mon gestionnaire du réseau puisse vérifier la situation et procéder à la révision des données incorrectes en vue de la régularisation de la situation, et ce afin d’éviter tout désagrément supplémentaire tel que l’envoi de courriers de rappel et mise en demeure].

[Pourriez-vous, également, sur base des éléments transmis, revoir temporairement le montant des nouveaux acomptes mensuels (calculés actuellement sur base du décompte litigieux) afin de faire correspondre celui-ci à mes habitudes de consommation, car je note que celui-ci a augmenté de façon importante. Or, il devra être revu à la baisse après la rectification des données contestées].

Je vous remercie de me faire part des suites apportées à ces demandes dans les meilleurs délais et au plus tard dans le délai prévu par la réglementation[[2]](#footnote-2) (soit dans les dix jours ouvrables).

La présente vous est adressée sous toute réserve généralement quelconque et sans aucune reconnaissance préjudiciable.

Je vous prie de croire, Madame, Monsieur, en l’assurance de mes sentiments distingués,

***Signature :***

Annexe(s) : *[indiquez le nombre d’annexes jointes au courrier/courriel ou nommez celles-ci]*

*Copie de ce courrier est adressée au gestionnaire de réseau [nom] pour traitement.*

1. Conformément à l’article 153, §4 de l’arrêté du gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d’électricité en Région wallonne et l’accès à ceux-ci [↑](#footnote-ref-1)
2. Article 7§1,15° de l’Arrêté du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité [↑](#footnote-ref-2)