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

**Lettre type – Demande de révision des index et des consommations (index repris sur la facture ne correspondent pas au(x) relevé(s) effectué(s) et/ou transmis)**

*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 : décompte basé sur un/des index incorrects.**

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/exclusif nuit

Code EAN Gaz : 54144 *[complétez l’EAN]* ;

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

Période litigieuse : du au *[précisez]*

Madame, Monsieur,

Je conteste les données de mesure (index et consommations) reprises sur la/les facture(s) précitée(s), car l’/les index figurant(s) sur celle(s)-ci est/sont erroné(s) :

*[indiquez les index et consommations contestées par fourniture]* gaz et/ou électricité.

Je sollicite dès lors la rectification de celui-ci/ceux-ci sur base des éléments suivants.

À la date du [date], l’/les index relevé(s) étai(en)t à *[indiquer le nombre]* en gaz et à en électricité *[si le compteur est bi-horaire précisez le relevé en jour et en nuit]*.

À la date de ce jour/du *[date]* l’/les index est/sont à *[indiquez le nombre]* en gaz et/ou *[indiquez le nombre]* en électricité.

Sauf erreur de ma part, la consommation qui devrait dès lors mettre facturée est de kWh *[nombre de KWh]* en électricité et/ ou de kWh/m³ en gaz *[le volume en gaz peut être exprimé en m³ si c’est plus facile pour vous]*.

À toutes fins utiles, je vous joins la/les photographies, datée(s) et lisible(s) des relevés effectués pour preuve[[1]](#footnote-1).

Je vous saurais gré d’introduire, auprès de mon gestionnaire du réseau, une demande d’adaptation des données de mesure afin que celui-ci vous communique les données correctes en vue de la correction de la facturation.

Par ailleurs, pourriez-vous mettre cette facture en suspens le temps nécessaire à la régularisation de la situation, et ce, afin d’éviter tout désagrément supplémentaire tel que l’envoi de courriers de rappel et de mise en demeure ?[[2]](#footnote-2) *[consulter préalablement les clauses prévues par votre fournisseur dans ses conditions générales de vente dans le cas d’une contestation de la facturation]*

Pour vous montrer ma bonne foi, je vous réglerai pour l’échéance prévue sur la facture, la part de facturation qui me paraît correcte, soit € *[indiquez le montant que vous avez calculé au prorata, comme incontestablement dû, au regard des kWh à vous facturer réellement*].

Je vous remercie d’avance de l’attention que vous porterez à ces demandes.

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

En espérant une réponse rapide de votre part, et au plus tard dans les 10 jours ouvrables[[3]](#footnote-3), je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de mes sentiments distingués.

***Signature :***

Annexe(s) : {indiquez le nombre d’annexes jointes au courrier/courriel ou nommez celle(s)-ci}

*Ps : copie de ce courrier est, également, adressée au gestionnaire de réseaux, par {précisez : courrier/mail/fax, …}, pour information et régularisation.*

1. ***Conseil***: afin d’appuyer la contestation de vos index de consommation, joignez une photographie, idéalement datée à l’aide d’un journal (ou magazine) du jour. Ceci permettra à votre fournisseur ou gestionnaire de réseau de distribution de considérer votre index comme « fiable ». [↑](#footnote-ref-1)
2. Pour rappel, une contestation de facture, en matière d’énergie, ne vous dispense pas automatiquement de son paiement. [↑](#footnote-ref-2)
3. Article 7§1,15° de l’Arrêté du Gouvernement wallon relatifs aux obligations de service public dans le marché de l'électricité et du gaz [↑](#footnote-ref-3)