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

**Lettre type – Demande de révision des index et des consommations – Index estimé(s)**

*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 annuel basé sur un/des index estimé(s) – Demande de révision.**

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)]*.

Madame, Monsieur,

Je fais suite à la facture de décompte dont référence ci-dessus. À l’analyse du détail de facturation, *[précisez :]* en électricité/gaz/ en électricité et en gaz, je constate que l’/les index repris au *[précisez la date du relevé litigieux]* a/ont été estimé(s) à *[indiquez le(s) relevé(s) et l’énergie concernée (si celle-ci est l’électricité et que vous disposez de plusieurs compteurs, merci de préciser s’il s’agit du compteur principal ou du compteur exclusif nuit)]* ainsi que la/les consommations qui en découlent *[précisez les kWh facturés pour chaque énergie]*. Or, l’/les index relevé(s) le *[date du relevé de l’époque ou à défaut le relevé du jour]* est/sont à *[indiquez le(s) relevé(s)]* en électricitéet à en gaz *[indiquez le relevé]*. La consommation qui en découle devrait, dès lors, être de kWh*[nombre de kWh pour chaque registre (jour/nuit) en électricité et de kWh (m³) en gaz].*

À toutes fins utiles, je joins à ce courrier la/les photographie(s) du/des index affiché(s) sur le/les compteurs pour preuve *(avec numéro de compteur lisible)* [[1]](#footnote-1).

Compte tenu de ce qui précède, je conteste la consommation facturée, demande que vous sollicitiez auprès de mon gestionnaire de réseau la révision des données de mesure (index et consommations) sur base des photographies communiquées et vous prie de bien vouloir effectuer le redressement de la facturation correspondante.

Dans l’intervalle, 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 mise en demeure ainsi que le frais qui en découlent ?

Pourriez-vous, également, sur base des éléments transmis, revoir temporairement les nouveaux acomptes (calculés actuellement sur base du décompte estimé), afin d’adapter ceux-ci à mes habitudes de consommations ?

Je vous remercie de me faire part des suites apportées à ces demandes 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 à mon gestionnaire de réseau – [précisez le nom de celui-ci :] ORES/ RESA/ REW/AIEG/ AIESH/….*

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. Ce délai ne peut dépasser 10 jours ouvrables conformément aux article 7, §1er, 15° de l’arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif à l’organisation du marché de l’électricité et article 7, §1er, 13° de l’arrêté du gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif à l’organisation du marché du gaz [↑](#footnote-ref-2)