énergie info wallonie
éclairez vos droits !

Envoi par recommandé
*(votre nom et adresse)*

*(nom et adresse du fournisseur)*
*(lieu, date)*

**<u>Objet :</u> contestation du contrat et de la facture** *(numéro de la facture éventuelle)* **pour absence de confirmation ou confirmation irrégulière du contrat conclu par internet**
**<u>Référence</u>** : *(numéro de la facture éventuelle/référence du dossier contentieux)*
**<u>Numéro de client</u> :**

Madame, Monsieur,

*(Si une facture a déjà été envoyée)* J'ai reçu, en date du … *(date de réception de facture)*, la facture dont les données sont reprises dans l'objet ci-dessus. Il s'avère que ce contrat n'a pas été confirmé ou n'a pas été confirmé correctement. Je demande donc son annulation.

*(Si vous n'avez pas encore reçu de facture)* J'ai reçu, en date du *(date de la réception de la confirmation du contrat)* la confirmation du contrat …. *(le nom du contrat)*. Il s'avère que cette confirmation n'a pas été réalisée correctement. Je demande donc l'annulation du contrat.

Le fournisseur n'a pas respecté ses obligations en matière de confirmation du contrat, prévues dans l'Accord le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz.
*(Choisir les points qui correspondent à votre situation.)*

- Le fournisseur n'a pas confirmé sans délai le contrat ;
- Le fournisseur n'a pas confirmé le contrat dans un courrier ou par mail ;
- La confirmation ne contenait pas les informations suivantes, pourtant obligatoires :
  *(Choisir les points qui correspondent à votre situation.)*
  - mon droit de renoncer au contrat et/ou la procédure à suivre pour ce faire ;
  - un exemplaire du contrat signé par le fournisseur d'énergie, y compris les conditions générales et les éventuelles conditions particulières ;
  - le numéro d'enregistrement du contrat ;
  - la manière dont le contrat a été élaboré ;
  - les coordonnées de contact en cas de plainte ;

**Avertissement** : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents. Veillez à adapter le document à votre situation personnelle.

081 390 626

**Energie Info Wallonie**
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
**www.energieinfowallonie.be**

énergie info wallonie
éclairez vos droits !

- le délai de rétractation dont je dispose.

La sanction pour le fournisseur qui ne respecte pas l'Accord est prévue à la page 9 :

> « *toute infraction aux dispositions du présent accord, à constater par l'Inspection économique en rapport avec les contrats conclus hors établissement et par téléphone, donne lieu :*
> *- au remboursement immédiat au consommateur de toutes les factures qu'il a payées ;*
> *- au rétablissement immédiat du consommateur dans son ancienne relation contractuelle.*
> *L'ancien fournisseur d'énergie reprend le consommateur gratuitement, aussi rapidement que les possibilités techniques le permettent.* »

Vous avez signé cet Accord.

Dans ces conditions, je vous demande (supprimer les tirets inutiles) :
- d'annuler la ou les factures déjà émises à mon nom ;
- de me rembourser les montants déjà payés ;
- de stopper définitivement toute facturation ;
- de faire en sorte que mon contrat chez mon fournisseur d'énergie antérieur soit rétabli aux mêmes conditions.

*Choisir entre:*

- Sans réponse positive de votre part dans un délai de 10 jours, je déposerai une plainte auprès du Service de Médiation de l'Énergie et je signalerai votre comportement illégal au SPF Économie.
- Sans réponse positive de votre part dans un délai de 10 jours, je m'adresserai au Tribunal compétent pour obtenir la nullité du contrat et un dédommagement.

Je vous remercie d'avance de l'attention que vous porterez à ma demande.

Veuillez agréer, Madame, Monsieur, mes meilleures salutations.

(votre nom)
(signature)

**Avertissement** : La législation est en perpétuelle évolution. Malgré une procédure rigoureuse, Energie info Wallonie ne peut garantir la mise à jour permanente des documents. Veillez à adapter le document à votre situation personnelle.

081 390 626

**Energie Info Wallonie**
Rue Nanon 98 • B-5000 Namur (Belgique)
info@energieinfowallonie.be
**www.energieinfowallonie.be**