

7. LA PERIODE FACTUREE

La **période facturée** doit correspondre au contrat et au tarif en cours durant cette période. Vérifiez également que les dates de début et de fin correspondent aux dates auxquelles les index ont été relevés.

8. LES ACOMPTE COMPTABILISES

Tous les **acomptes** payés durant la période doivent être repris.

9. LE NUMERO ET LE TYPE DE COMPTEUR

Ces deux éléments permettent **d'identifier votre compteur**. Vérifiez également le type de compteur précisé (monohoraire, exclusif nuit, ...) et que cela correspond bien à la réalité.

10. LE CODE EAN

Le Code EAN permet **d'identifier le point de fourniture** et donc que la consommation facturée correspond à la consommation de votre logement.

11. LES INDEX

Les index permettent de connaître avec précision la consommation réelle durant une période donnée.

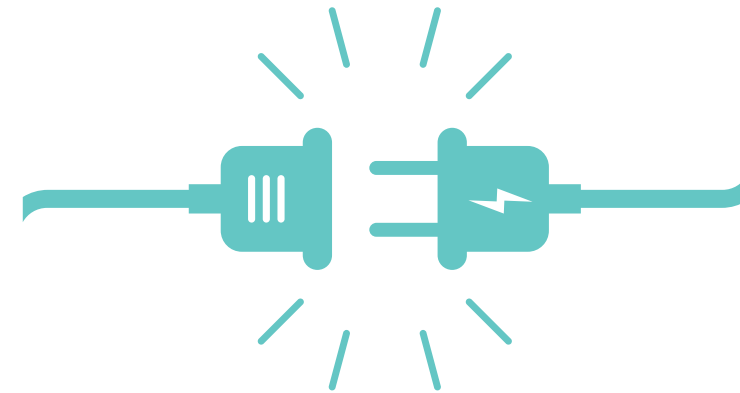
Vérifiez la qualité des index:

- estimés : votre gestionnaire de réseau n'a pas reçu de relevé d'index, il a donc estimé ces derniers. Point d'attention: des estimations durant plusieurs années peuvent poser beaucoup de problèmes.
- Lus ou index transmis par le gestionnaire de réseaux : Vérifiez que les index repris correspondent bien à ceux que vous avez communiqués.

Relever ses index : Lorsque vous communiquez vos index au GRD, prenez une photo de votre compteur avec un journal. Veillez à ce que l'on puisse lire : les index et la date du journal. Conservez précieusement ces photos.

Attention : des index estimés peuvent causer des factures très élevées en cas d'erreur. Il est donc prudent de transmettre les index réels au fournisseur pour qu'il corrige la facture sur la base de la consommation réelle. Avec l'augmentation des tarifs, des index estimés peuvent en effet être très problématiques avant même l'écoulement de plusieurs années.

Nous vous invitons à consulter notre site internet pour plus d'informations



Comprendre une facture d'énergie



Contacts

Energie Info Wallonie

Rue du Lombard, 8 bte 2

B-5000 Namur

081/ 24 70 10

info@energieinfowallonie.be

www.energieinfowallonie.be



Avec le soutien de la

Wallonie

 **énergie info wallonie**
éclairez vos droits !

1. LE NOM DU DESTINATAIRE DE LA FACTURE

Vérifiez que cette facture vous est bien destinée avant de payer une facture.

2. LE FOURNISSEUR QUI ENVOIE LA FACTURE

Vérifiez que le fournisseur qui vous envoie la facture est bien **votre fournisseur actuel** ou votre fournisseur durant la période en question.

Le démarchage

Vous avez signé un contrat à la suite d'un appel ou une visite d'un démarcheur ?

Un démarchage est abusif si le démarcheur **n'a pas respecté ses obligations** prévues par le **Code de droit économique**. Un démarchage est également abusif si les dispositions prévues par l'**Accord « le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz »** n'ont pas été respectées. Le site du SPF reprend la liste des fournisseurs qui ont signé l'accord. Les fournisseurs signataires de cet Accord et les démarcheurs travaillant pour leur compte sont tenus de respecter l'Accord, sous peine de sanctions.

Voici **quelques exemples** de démarchages abusifs :

- le démarcheur prétend qu'il vient relever les compteurs;
- le démarcheur prétend qu'il est nécessaire de changer de fournisseur pour éviter de changer toute l'installation de chauffage;
- le démarcheur fait signer un contrat en le présentant comme une attestation de passage;
- le démarcheur insiste pour rentrer chez vous alors que vous lui avez refusé l'accès à votre domicile, etc.

Le mystery switch

Il s'agit des situations dans lesquelles un gestionnaire de réseau procède à un changement de fournisseur alors que le client n'a fait aucune démarche dans ce sens. Le fournisseur responsable du mystery switch ne pourra facturer aucun montant au consommateur. Le consommateur sera repris chez son ancien fournisseur aux conditions initiales.

3. LA DATE D'EMISSION DE LA FACTURE

Vérifiez la date à laquelle la facture a été émise.

Certains délais commencent à courir à partir de cette date :

- Le délai pour s'opposer à une **modification du montant des acomptes**
- Le **rappel** peut être envoyé au minimum **15 jours** à partir de la date de la facture
- **La mise en demeure** : peut être envoyé minimum **10 jours** à partir de la date de la facture de rappel.
- **La prescription** : Les dettes d'énergie (facture de gaz et électricité) se prescrivent après **5 ans** (article 2277 du Code civil). Ce délai de 5 ans s'écoule à partir de la date d'exigibilité indiquée sur la facture.

La prescription

La prescription **peut être interrompue**.

C'est le cas par exemple quand vous signez une reconnaissance de dettes ou encore si vous payez une partie de la dette due. Dans ce cas, les compteurs sont remis à zéro et le délai recommence à courir.

Bon à savoir ! Si votre facture est prescrite, vous pouvez invoquer la prescription, même si votre dette a été rachetée par une société de recouvrement.

4. L'ADRESSE DE FOURNITURE

Vérifiez que vous êtes bien le destinataire de la facture et que **l'adresse correspond à votre domicile** actuel ou à celui occupé durant la période facturée.

Certains démarches doivent être effectuées lors d'un déménagement. Vous devez relever vos index et les remettre dans un document de reprise d'énergie. Ce dernier doit être envoyé au fournisseur.

Le document de reprise des énergies **sert à fixer définitivement vos index**. Il vous évite toutes contestations futures avec l'ancien/nouveau locataire ou avec le propriétaire de votre logement. **En cas de conflit**, votre fournisseur d'énergie peut vous réclamer le document de reprise des énergies.

Attention ! Le document de reprise des énergies doit être **contradictoire** : il doit être signé par l'ancien/nouvel occupant (ou le propriétaire) de votre logement et par vous.

5. L'INTITULE DU CONTRAT

Vérifiez que l'intitulé du contrat que vous avez signé correspond au contrat signé.

Le contrat à durée indéterminée

Certains fournisseurs proposent des contrats (au tarif fixe ou variable) à **durée indéterminée**. Le terme « indéterminé » peut porter à confusion, en particulier pour les contrats fixes à durée indéterminée, car on pourrait penser que le contrat sera renouvelé indéfiniment aux mêmes tarif et conditions. **Ce n'est pas exact !**

Dans un contrat à durée indéterminée, le prix fixe ou la formule d'indexation (si contrat à prix variable) restent inchangés **jusqu'à ce que le fournisseur propose de renouveler** le contrat avec un nouveau prix fixe ou une nouvelle formule d'indexation. Ce type de contrat laisse donc la possibilité au fournisseur de modifier **les conditions du contrat à tout moment, à condition de prévenir le consommateur avec un préavis de 2 mois**. Il doit également lui indiquer clairement en quoi les nouvelles conditions proposées diffèrent du contrat existant.

6. LE TARIF APPLIQUE

Vérifiez que le tarif facturé correspond au tarif de votre contrat.

Attention ! Dans le cadre d'un contrat à prix variable, le prix de l'énergie évolue pendant la durée du contrat, à la hausse ou à la baisse, suivant un mécanisme d'indexation choisi par le fournisseur. Le fournisseur doit communiquer sa formule dans le contrat proposé, ainsi que sur son site internet.

Le tarif social

Si vous avez droit au tarif social, vérifiez qu'il est bien appliqué dans votre facture. Si ce n'est pas le cas, vous devez remettre à votre fournisseur avec une attestation de l'organisme qui verse l'allocation qui ouvre votre droit.

Depuis le 30 mars 2023, l'application du tarif social pour le passé est **limitée à deux ans** pour les clients protégés fédéraux. Le délai de 2 ans commence à partir du moment où le fournisseur est informé de la date à partir de laquelle on a droit à l'allocation ouvrant droit au tarif social.