

Envoi par recommandé
(Votre nom et adresse)

(Nom et adresse du fournisseur)
(Lieu, date)

Objet : contestation facture de régularisation n°(n° de facture) du (date)

Référence : (numéro de facture/ référence dossier contentieux)

Numéro de client :

Madame, Monsieur,

J'ai reçu, en date du (date de réception de facture), la facture dont les données sont reprises dans l'objet ci-dessus. Le montant dû, à savoir XXX € (indiquer le montant) me paraît incompréhensible et/ou anormalement élevé (supprimer si nécessaire).

Il doit toutefois s'agir d'une erreur. En effet, ... (décrivez la raison de votre contestation. Par exemple : vous aviez droit à une réduction et elle n'apparaît pas ; vous ne comprenez pas si le montant réclamé prend en compte les acomptes déjà payés ; il y a une erreur de calcul ; etc.).

Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver (article 1315 du Code civil). Pour obtenir un paiement, vous devez justifier les montants demandés d'une manière compréhensible pour un non-professionnel du secteur.

Plusieurs juges ont souligné que le fournisseur d'énergie doit expliquer et justifier les montants qu'il réclame. Voyez notamment les décisions suivantes : J.P. Florennes-Walcourt, 26 juin 2012, R.G. 11A 355 ; J.P. Wavre (2ème cant.), 1er juin 2010, R.G. 10A 509 ; J.P. Wavre (2ème cant.), 26 juin 2012, R.G.11A 1775 ; Civ. Namur, 9 juin 2011, IUVIS, 2012-2014, p.2113. Les décisions inédites sont disponibles sur le site www.energieinfowallonie.be, en sélectionnant « Jurisprudence » dans l'onglet « Outils ».

- A enlever si le fournisseur n'est pas signataire de cet accord (Bolt, Energie.be, Octa+, Tina Energy, Ecopower, Cociter, Elegant)

L'Accord « Le consommateur dans le marché libre de l'électricité et du gaz » prévoit à la page 20 que les fournisseurs « s'engagent (...) à ce que leurs factures soient claires, lisibles et compréhensibles et permettent au consommateur une comparaison aisée des factures ». L'Accord prévoit aussi, à la page 23 que « Les consommateurs peuvent, dans un délai de 12 mois après la facture de décompte, recevoir gratuitement un document plus détaillé contenant en détail toutes les



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

informations sur la période facturée, les acomptes payés qui sont portés en compte, avec mention de leur date de paiement, des différents composants du prix et du calcul détaillé des mécanismes d'indexation ». Vous avez signé cet Accord.

Dans ces conditions, je vous demande de m'expliquer et de justifier le montant que vous me réclamez et/ou d'établir une nouvelle facture en tenant compte de mes observations.

Dans l'attente de votre réaction, **(choisir la proposition qui convient)**

- je paie ce jour la partie non contestée de la facture, à savoir XXX € (**montant**), et ce sous toute réserve de mes droits.

OU

- je suspends le paiement de la facture erronée. Je paierai le montant dû dès réception de la facture corrigée.

Ce courrier ne constitue en aucun cas une reconnaissance qui pourrait diminuer mes droits ou augmenter mes obligations.

Veillez 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.