

# Puis-je demander des informations complémentaires sur ma facture à mon fournisseur ?

## Notre réponse

Sur simple demande, **tout client résidentiel peut obtenir de son fournisseur des informations plus détaillées ou des explications complémentaires** à propos des informations reprises **sur sa facture**.

En particulier, vous pouvez demander :

- s'il s'agit d'une facture calculée en fonction d'**une consommation réelle ou estimée** et quel index est estimé,
- la valeur des éventuels **paramètres d'indexation**,
- la mention des **différents tarifs appliqués au cours du contrat** et le nombre de KWh (auquel chaque tarif a été appliqué).

Vous pouvez demander ces informations pour la facture en cours ainsi que pour celles à venir.

Votre fournisseur doit vous envoyer la réponse sans frais et dans **un délai de 5 jours** ouvrables.

**Bon à savoir : Le fournisseur doit suspendre la procédure prévue en cas de non-paiement des factures jusqu'au moment où vous aurez reçu les informations demandées.**

## Références légales

- Article 7bis de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7bis de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz

## Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 19/04/23