

# Quels éléments doivent figurer sur ma facture d'acompte ?

## Notre réponse

Votre facture d'acompte doit contenir les informations suivantes :

1. Votre code **EAN** ;
2. La **période** couverte par la facture d'acompte/intermédiaire ;
3. Le délai de paiement et la **date d'échéance** de la facture ;
4. Le **montant** de la facture, hors TVA ;
5. Les **coûts administratifs** si vous ne réglez pas la facture à temps (notamment le coût des frais de rappel) ;
6. Les coordonnées du service qui gère les **contentieux** ;
7. Le numéro de téléphone du service à contacter 24h sur 24 en cas de **panne** liée à un problème technique sur le réseau, et pour le gaz, en cas de suspicion de **fuite de gaz** ;
8. Les moyens de contact (téléphone, adresse e-mail, fax, etc.) du service de **gestion de la clientèle** et le **délai** dans lequel vous recevrez une réponse à vos demandes.
9. Le numéro, l'adresse postale et l'adresse email du service qui s'occupe des procédures de **déménagement** et auprès duquel obtenir un **formulaire de déménagement** ;
10. Les coordonnées (y compris l'adresse e-mail) d'association de défense des consommateurs finals, d'agence de l'énergie ou d'organisme auprès desquels vous pouvez obtenir des informations sur les mesures pour améliorer l'efficacité énergétique notamment.
11. Si le **tarif social** est appliqué, les factures d'acompte doivent également le mentionner.

**Bon à savoir !** Le délai dans lequel le fournisseur doit répondre à votre demande (voir point 8) ne peut pas dépasser dix jours ouvrables. Lorsqu'il répond, le fournisseur doit au moins mentionner si la demande est fondée ou non ou si elle nécessite un examen plus approfondi.

*Vous trouverez une facture d'acompte commentée dans notre rubrique Documents utiles.*

## Références légales

- Art. 7 § 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité.
- Art. 7 § 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz.

## Documents type

Document commenté: Facture d'acompte

Date de mise à jour: Jeudi 27/08/20