

## Comment savoir si mes index sont réels ou estimés ?

### Notre réponse

Vos **index** sont réels si :

- votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) est venu relever vos index ;
- **ou** vous les lui avez communiqués vous-mêmes (par exemple via le site internet de votre GRD, par téléphone, ou via une petite pancarte affichée à votre fenêtre).

Dans ce cas, la consommation facturée et votre consommation sont réelles.

Vos **index** sont estimés si :

- votre GRD n'a pas pu accéder à vos compteurs ;
- **et/ou** vous ne lui avez transmis vos index.

Dans ce cas, votre GRD **estime** votre consommation. Il fait cette estimation sur la base de l'historique de vos consommations. Pour le gaz, le GRD tient également compte des variations de température. On parle alors d'index estimés.

Dans ce cas, la consommation facturée et votre consommation sont estimées.

**Lorsque vous recevez votre facture, vous devez savoir si les index sont réels ou estimés.**

Depuis le 1er avril 2019, les fournisseurs doivent signaler sur la facture si la consommation est estimée ou non.

Si vous ne savez pas si les index mentionnés sur la facture sont réels ou estimés, **vous pouvez demander cette information à votre GRD.**

*Vous trouverez un modèle de courrier pour demander l'historique et le mode de relevé de vos index dans l'onglet Document utiles.*

**Si vos index sont des index réels**, comparez-les avec :

- les index que vous avez éventuellement communiqués ;
- vos index actuels.

***Attention !** Si vos index sont estimés, consultez notre fiche *Que faire si mes index sont estimés ?**

*Si vous estimez qu'il y a une erreur dans vos index réels, consultez notre fiche *Mes index sont réels : que faire s'il y a une erreur ?**

**Bon à savoir !** Vous pouvez trouver votre GRD et ses coordonnées sur le site de la CWAPE.

*Vous trouverez un exemple de facture de régularisation commenté dans l'onglet Document utiles.*

## Références légales

- Articles 6, 1° et 38, a) de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 19 juillet 2018 modifiant l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité, l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz et l'arrêté du Gouvernement wallon du 17 juillet 2003 relatif à la commission locale d'avis de coupure
- Article 7 §1, 4° de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Article 7 §1, 4° de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Articles 135, 138, 170 et 171 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 12 juillet 2007 relatif à la révision du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution de gaz et l'accès à ceux-ci
- Article 154, 155, 157, 204 et 205 du règlement technique pour la gestion des réseaux de distribution d'électricité en Région wallonne et l'accès à ceux-ci

## Documents type

Modèle de lettre: Demande de l'historique du relevé des index au gestionnaire de réseau

Document commenté: Facture de régularisation

**Attention !** Les modèles proposés sont des modèles généraux. Ils ne sont pas adaptés aux spécificités de votre situation. A vous de les retravailler en fonction.

Ces modèles ne sont pas exhaustifs et n'engagent pas la responsabilité d'Énergie Info Wallonie.

Si vous avez besoin d'aide, n'hésitez pas à nous contacter .

Date de mise à jour: Vendredi 19/02/21