

# Mon dernier index est réel mais mes index précédents ont été estimés plusieurs années d'affilée, que faire ?

## Notre réponse

Vous pouvez demander **la rectification de vos factures**.

**Attention !** Cette situation particulière est assez compliquée.

L'argumentation pour demander cette éventuelle rectification de factures est aussi assez compliquée. **N'hésitez pas à nous contacter, nous :**

- **examinerons** avec vous **l'historique de votre consommation et vos factures ;**
- **vous aidions dans vos démarches.**

Votre gestionnaire de réseau de distribution (GRD) estime votre consommation si :

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

*Pour plus d'informations, voyez notre fiche [Qu'est-ce qu'un index estimé ?](#)*

Votre GRD a peut-être dû estimer votre consommation plusieurs années d'affilée. Dans ce cas, votre GRD a peut-être estimé pendant des années une consommation trop élevée ou trop basse.

### **1. Si votre GRD a estimé une consommation trop basse pendant plusieurs années**

La première fois qu'un index réel sera relevé (donc un index qui n'a pas été estimé), cet index sera très élevé. Cela donnera l'impression que vous avez consommé d'un coup une très grosse quantité d'énergie. En réalité, vous avez consommé cette grosse quantité d'énergie sur plusieurs années.

Cette situation peut expliquer une consommation particulièrement élevée d'un coup.

*Pour vérifier si vos index des années précédentes ont été estimés, consultez notre fiche [Comment savoir si mes index sont réels ou estimés ?](#)*

La facture de régularisation basée sur vos premiers index réels risque donc d'être particulièrement élevée.

Si vous êtes dans cette situation, **contactez votre fournisseur et votre GRD** pour que vos index et vos factures soient rectifiés et correspondent à la réalité.

Votre fournisseur ne peut pas vous réclamer une consommation qui remonte à plus de **2 ans à dater du dernier index réel**.

*Vous trouverez des modèles de courrier dans l'onglet [Documents utiles](#).*

### **2. Si votre GRD a estimé une consommation trop élevée pendant plusieurs années**

La première fois que votre index réel sera relevé (donc un index qui n'a pas été estimé), cet index sera plus bas. Cela signifie que vous avez consommé :

- moins que ce qui a été estimé ;
- moins que ce vous avez payé.

Votre GRD rectifiera alors vos index sur une période de **2 ans avant le dernier index réel**.

Votre fournisseur rectifiera vos factures sur la même période.

*Pour vérifier si vos index des années précédentes ont été estimés, consultez notre fiche Comment savoir si mes index sont réels ou estimés ?*

## Références légales

- Articles 135, 138, 170, 171 et 189 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, 205 et 219 § 2 de l'Arrêté du Gouvernement wallon du 3 mars 2011 approuvant le 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: Contestation de la facture de régularisation électricité - index estimés sur plus de deux années

Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation gaz - index estimés sur plus de deux années

Modèle de lettre: Contestation de la facture de régularisation gaz et électricité - index estimés sur plus de deux années

**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