

Quelles informations doivent figurer sur mon contrat d'énergie?

Notre réponse

Votre contrat de fourniture doit contenir une série d'informations. Celles-ci doivent également vous être communiquées avant la conclusion du contrat :

- la raison sociale et le siège social du fournisseur;
- l'identité et l'adresse du gestionnaire de réseau auquel le client final est raccordé;
- le numéro EAN identifiant le point d'accès concerné;
- les services fournis ainsi que, le cas échéant, les niveaux de qualité des services offerts et le délai nécessaire au raccordement initial;
- la date d'entrée en vigueur du contrat;
- la durée du contrat, les conditions de renouvellement et de dénonciation du contrat;
- l'énergie faisant l'objet du contrat ;
- les prix unitaires, à la date d'entrée en vigueur du contrat, du ou des produits composant la fourniture et faisant l'objet de la facture ;
- l'éventuelle formule d'indexation du prix du kWh qui sera applicable pendant la durée du contrat et la valeur des paramètres d'indexation lors de son entrée en vigueur;
- les moyens par lesquels les informations actualisées sur les paramètres d'indexation, les tarifs applicables et les redevances, cotisations et surcharges peuvent être obtenues;
- les compensations et les formules de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints;
- les modalités de paiement des factures;
- les dispositions applicables en cas de défaut de paiement;
- la procédure de règlement des litiges;
- la procédure d'information à respecter en cas de déménagement, le numéro de téléphone, l'adresse postale et électronique permettant de joindre le service du fournisseur spécialement chargé des procédures de déménagements ;
- **Depuis le 1^{er} avril 2019, la mention de la possibilité d'exclure la facture de régularisation de la domiciliation ;**
- **Depuis le 1^{er} avril 2019, la mention que le contrat est entaché de nullité si le placement d'un compteur à budget a été demandé par le fournisseur actuel et n'a pas encore été effectué.**

Références légales

- Articles 3 et 35 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 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatifs aux obligations de service public dans le marché du gaz
- Article 4 de l'arrêté du Gouvernement wallon du 30 mars 2006 relatif aux obligations de service public dans le marché de l'électricité
- Chapitre 2.3. de l'Accord « Le consommateur dans le marché libéralisé de l'électricité et du gaz» (Dernière version en vigueur, 2018)

Documents type

Date de mise à jour: Mercredi 17/03/21