Quels éléments doivent figurer sur ma facture d'acompte ?

Notre réponse

Votre facture d'acompte doit contenir les informations suivantes?:

1. **L'identification** du client (en pratique votre nom et prénom) ;
   Si la facture mentionne une modification future du contrat ou du prix, cette information doit se trouver au même endroit que l'identification du client
2. Votre **numéro de client** ;
3. L'**adresse de fourniture** ;
4. Votre **code?EAN?**;
5. La mention qu'il s'agit d'une facture **d'acompte/intermédiaire** ;
6. **La?période?couverte** par la facture d'acompte/intermédiaire?;
7. Le nom précis du **contrat**, la mention du **type de prix** (fixe, variable ou dynamique), sa **durée**, sa **date de fin** s'il y en a une ;
8. Le délai de **préavis** et la mention qu'aucun frais de résiliation n'est dû ;
9. Le délai de paiement et la?**date d'échéance?**de la facture?;
10. **Le?montant?de** la facture, hors TVA et TVA comprise ;
11. Le numéro de compte sur lequel le paiement sera fait (et la communication structurée à mentionner lors du paiement) ou la mention que le paiement sera fait par domiciliation ;
12. **Le nom et l'adresse du fournisseur** ;
13. Les?**coûts administratifs**?si vous ne réglez pas la facture à temps (cette mention n'est pas obligatoire pour les clients alimentés par le fournisseur social)?;
14. Les **coordonnées du fournisseur** (numéro de téléphone, adresse e-mail, site internet ou formulaire de contact et adresse) du service de?gestion de la clientèle?et le?délai?dans lequel vous recevrez une réponse à vos demandes.
15. Les coordonnées du service qui gère **les?contentieux?**;
16. 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?;
17. Le numéro, l'adresse postale et l'adresse email du service du fournisseur chargé des procédures **de?déménagement?et** auprès duquel obtenir un?formulaire de déménagement?;
18. Les coordonnées du **Service de médiation pour l'énergie** ;
19. Les coordonnées du **Service régional de médiation de l'énergie** chargé de fournir les coordonnées d'association de défense des consommateurs finals, d'agence de l'énergie ou d'organisme auprès desquels vous pouvez obtenir des informations sur les droits des consommateurs, sur les mesures pour améliorer l'efficacité énergétique, sur les profits comparatifs d'utilisateurs et sur les équipements consommateurs d'énergie.
20. Si?le **tarif social?**est appliqué, les factures d'acompte doivent le mentionner.
21. Pour les clients non protégés, l'adresse internet de l'espace numérique sur lequel le client peut obtenir plus de renseignements sur la facture et sur son contrat, ainsi que la mention que ces informations peuvent être obtenues gratuitement en version papier ;
22. Le lien vers le **comparateur** CompaCwape.

Bon à savoir?! Si vous contactez votre fournisseur à propos d'une facture, votre fournisseur doit répondre à votre demande dans les 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.

Références légales

- Article 5 de l’Arrêté royal du 9 décembre 2021 fixant les autres exigences minimales auxquelles doivent répondre les factures et les informations relatives à la facturation de gaz et d'électricité
- 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.
- Article 4.1.1 de l’Accord “Le consommateur dans le marché libre de l’électricité et du gaz”

Documents type

Document commenté: Facture d'acompte

Date de mise à jour: Mardi 07/07/26